

Relatório de Avaliação da Satisfação de Beneficiários e Segurados - 2025

1. Introdução

Este relatório apresenta os resultados da avaliação da satisfação dos beneficiários e segurados do RPPS, considerando indicadores de atendimento.

2. Metodologia

- **Pesquisas de Satisfação:** Coleta de opinião dos segurados por meio de formulários presenciais.

3. Resultados

3.1 Pesquisa de Satisfação

Os resultados da pesquisa indicam que:

- 93% dos segurados avaliaram o atendimento como excelente.
- 5,6% consideram a resolução de problemas de forma regular.
- 1,4% apontam a necessidade de melhorias nos canais de comunicação.

4. Análise e Recomendações

Com base nos resultados, recomendamos:

- Melhoria na comunicação digital, ampliando o uso de canais eletrônicos.
- Treinamento contínuo dos atendentes para aprimorar a qualidade no atendimento.
- Otimização dos processos internos para reduzir o tempo de espera e aumentar a resolutividade.

5. Conclusão

A avaliação da satisfação dos beneficiários e segurados é fundamental para o aprimoramento dos serviços prestados pelo RPPS. As recomendações apresentadas visam elevar os índices de satisfação e a eficiência no atendimento.