

Regime Próprio de Previdência dos Servidores Públicos do
Município de Belo Horizonte

Resultado da pesquisa de satisfação do atendimento - Serviços de Previdência 2025

1. Introdução

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados da pesquisa de satisfação do atendimento dos serviços previdenciários do Regime Próprio de Previdência Social (RPPS), realizada no ano de 2025, pela Gerência da Central de Atendimento ao Servidor (GECEA).

A avaliação da satisfação dos beneficiários e segurados é um pilar fundamental para a gestão da qualidade dos serviços públicos, permitindo identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, e reforçando o compromisso com a excelência no atendimento.

2. Metodologia da Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação foi conduzida por meio de avaliadores eletrônicos instalados nos guichês de atendimento, oferecendo as opções de avaliação: Ruim, Regular, Bom e Ótimo. É importante ressaltar que a participação na pesquisa não é obrigatória, e os percentuais apresentados são calculados com base nos atendimentos avaliados.

3. Resultados da Pesquisa de Satisfação (Ano 2025)

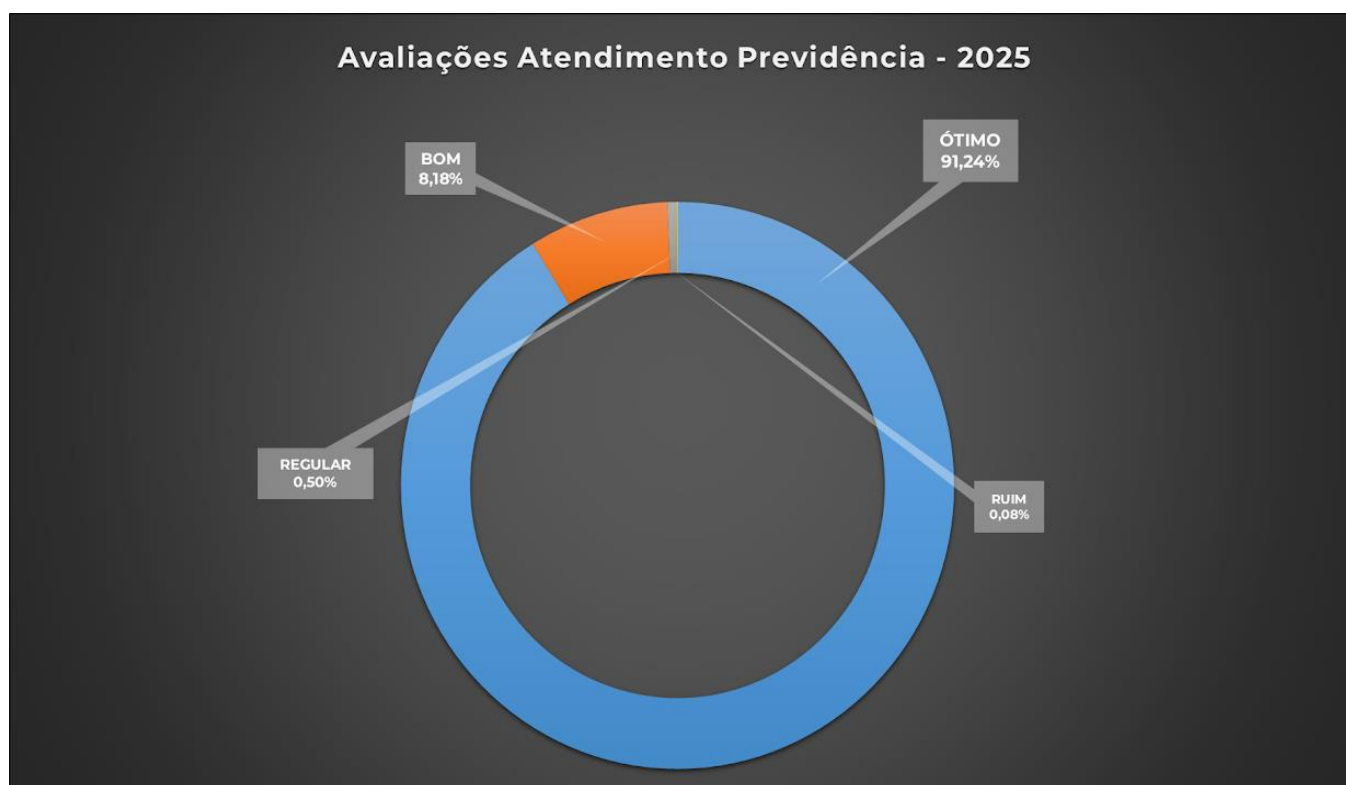
Os dados coletados no ano de 2025, referentes ao quantitativo de atendimentos e suas respectivas avaliações, são apresentados na tabela a seguir:

Tipo Avaliação ▼	Qtd. Senhas	Percentual
ÓTIMO	3637	91,24%
BOM	326	8,18%
REGULAR	20	0,50%
RUIM	3	0,08%
Total Geral	3986	100%

Fonte: Gerência da Central de Atendimento ao Servidor - GECEA
Diretoria Central de Administração de Pessoal - DCAP
Subsecretaria de Gestão de Pessoas - SUGESP

4. Análise dos Indicadores de Atendimento e Satisfação

Com base nos resultados da pesquisa, o índice de satisfação que engloba as avaliações ‘Bom’ e ‘Ótimo’ totaliza **99,42%** (91,24% + 8,18%). Este resultado demonstra um desempenho excepcional para a qualidade do atendimento.



Fonte: Gerência da Central de Atendimento ao Servidor - GECEA
Diretoria Central de Administração de Pessoal - DCAP
Subsecretaria de Gestão de Pessoas – SUGESP

A alta taxa de avaliações positivas reflete a eficácia das práticas de atendimento e a dedicação da equipe em proporcionar uma experiência satisfatória aos beneficiários e segurados.

5. Conclusão

Os resultados da pesquisa de satisfação de 2025 evidenciam a excelência no atendimento prestado pelo RPPS, com um índice de satisfação de 99,42% para as categorias ‘Bom’ e ‘Ótimo’. Este desempenho notável reforça o compromisso da instituição com a qualidade e a satisfação de seus beneficiários e

segurados. A continuidade do monitoramento e a busca por aprimoramentos, mesmo diante de resultados tão positivos, são essenciais para manter este patamar de excelência.

Belo Horizonte, março de 2026.

Gleison Pereira de Souza
Subsecretário de Gestão Previdenciária e da Saúde do Segurado