

Relatório de Satisfação e Indicadores de Atendimento - 2025

RioPretoPrev registra alto nível de satisfação no atendimento, com nota média anual de 4,9, mais de 5 mil avaliações registradas e predominância absoluta de notas máximas ao longo do ano.

Indicador	Resultado
Nota média anual	4,9
Total de avaliações	5.009
Taxa média de resposta	73,7%
Faixa do percentual de nota 5	96% a 98%

1. Visão geral dos resultados

Ao longo de 2025, a RioPretoPrev manteve alto padrão de qualidade no atendimento aos segurados. Em todos os trimestres, a nota média geral permaneceu entre 4,9 e 5,0, demonstrando consistência, estabilidade operacional e forte aprovação dos usuários.

A análise da distribuição das avaliações reforça esse desempenho: entre 96% e 98% dos usuários atribuíram nota máxima (5) aos atendimentos humano e automático, enquanto as avaliações negativas permaneceram residuais durante todo o período analisado.

2. Atendimento humano e atendimento automático

O atendimento humano apresentou desempenho de destaque, com nota média entre 4,9 e 5,0, predominância absoluta de notas máximas e índice de insatisfação inferior a 1% em todos os trimestres. Os resultados evidenciam qualidade técnica, empatia e resolutividade.

O atendimento automático também apresentou resultados robustos, com nota média de 4,9, alta taxa de resposta nas avaliações e crescimento do percentual de notas máximas ao longo do ano. Os dados demonstram um canal acessível, funcional e ágil.

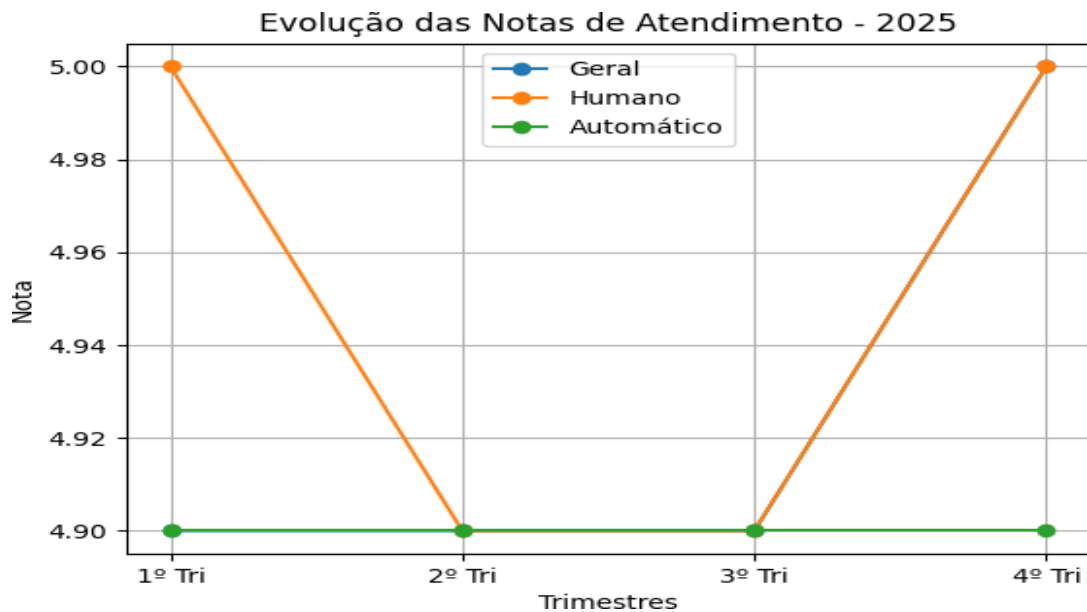


Figura 1 - Evolução das notas de atendimento.

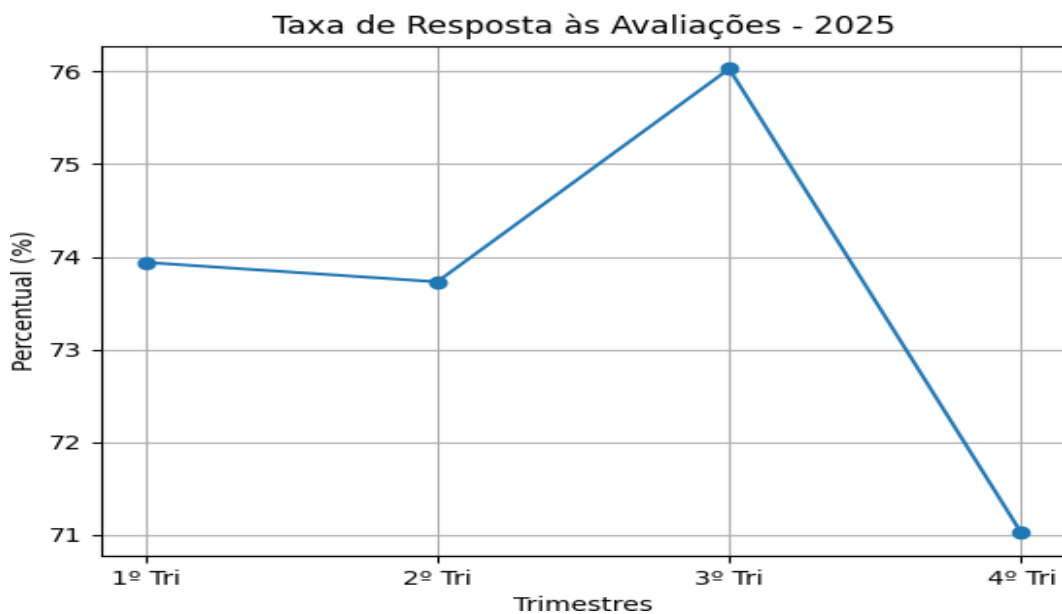


Figura 2 - Taxa de resposta às avaliações.

3. Distribuição das notas por trimestre

A distribuição das avaliações por nota permite análise mais aprofundada da percepção dos usuários e confirma a predominância de notas máximas em toda a série de 2025.

Trimestre	Atendimento	Nota média	Nota 5	Nota 4	Nota 3	Nota 2	Nota 1	Nota 0
1º Tri	Geral	4,9	-	-	-	-	-	-
1º Tri	Humano	5,0	97,84%	1,15%	0,07%	0,29%	0,50%	0,14%
1º Tri	Automático	4,9	95,54%	2,68%	0,00%	0,00%	0,89%	0,89%
2º Tri	Geral	4,9	-	-	-	-	-	-
2º Tri	Humano	4,9	97,62%	1,15%	0,09%	0,44%	0,26%	0,44%
2º Tri	Automático	4,9	96,63%	1,12%	1,12%	0,00%	0,00%	1,12%
3º Tri	Geral	4,9	-	-	-	-	-	-
3º Tri	Humano	4,9	96,67%	2,16%	0,27%	0,18%	0,36%	0,36%
3º Tri	Automático	4,9	97,20%	0,93%	0,93%	0,00%	0,00%	0,93%
4º Tri	Geral	5,0	-	-	-	-	-	-
4º Tri	Humano	5,0	97,43%	1,85%	0,31%	0,10%	0,21%	0,10%
4º Tri	Automático	4,9	97,85%	0,00%	1,08%	0,00%	0,00%	1,08%

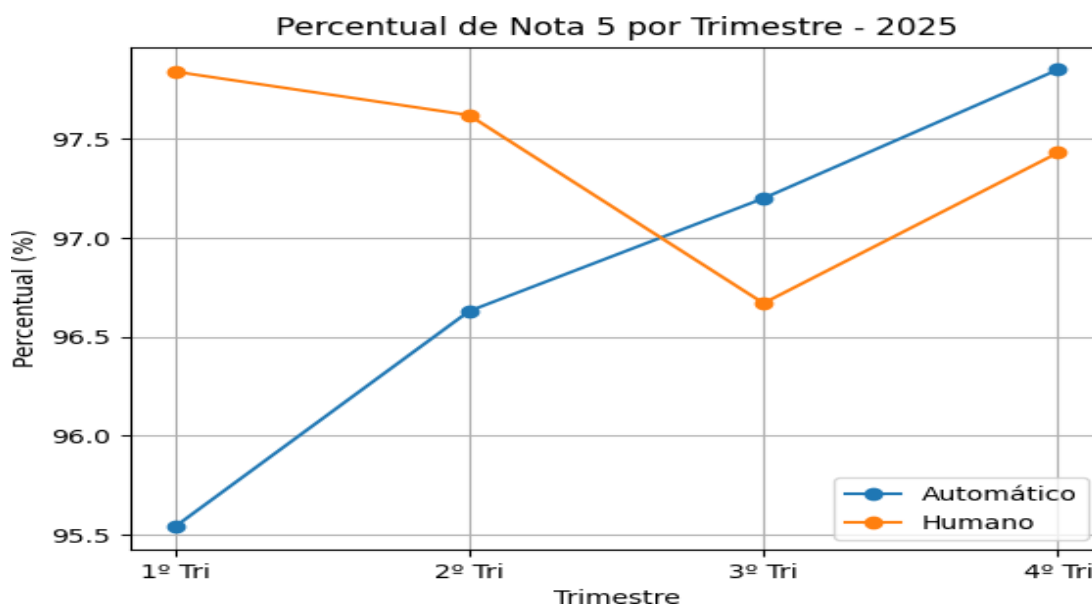


Figura 3 - Percentual de nota 5 por trimestre.

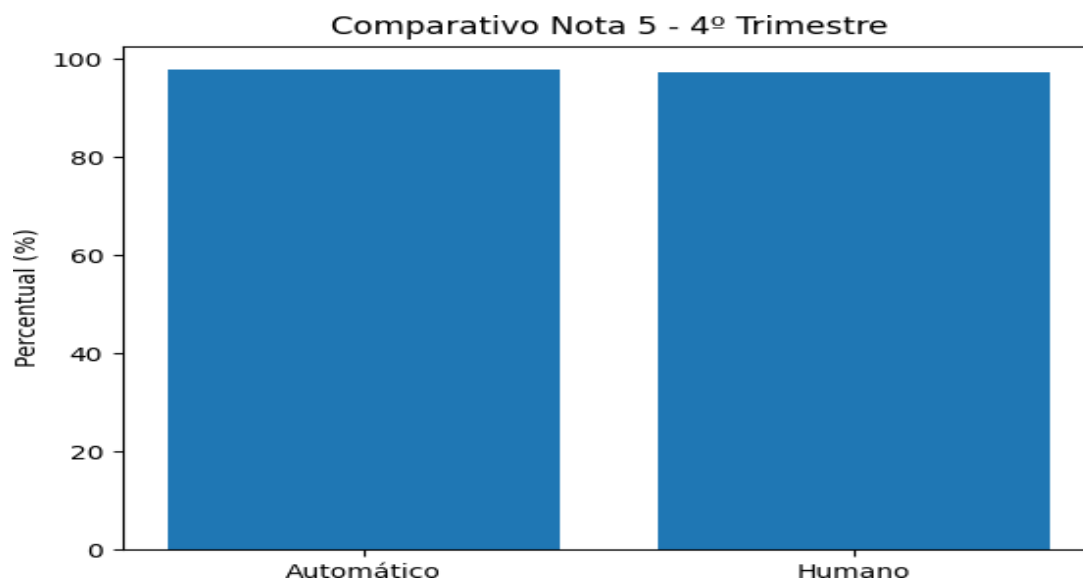


Figura 4 - Comparativo da nota máxima no 4º trimestre.

4. Governança e melhoria contínua

A publicação dos indicadores de satisfação reforça o compromisso da RioPretoPrev com a transparência, a governança e a melhoria contínua dos serviços públicos. O acompanhamento sistemático desses resultados está alinhado às boas práticas do Pró-Gestão RPPS e demonstra uma gestão moderna, responsável e orientada ao cidadão.