



RELATÓRIO DE RESULTADOS · 2025

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2025

Uma análise abrangente da percepção de **656 participantes** sobre a entidade de previdência complementar.

Período de realização

18/12/2025 - 31/01/2026



UMA LEITURA CLARA DA PERCEPÇÃO DOS PARTICIPANTES

656

PARTICIPAÇÃO ABRANGENTE

Respondentes entre ativos e aposentados, de diferentes perfis e faixas etárias, garantindo uma visão ampla e representativa da percepção sobre a Entidade.



RESULTADOS POSITIVOS

Altos níveis de **satisfação, confiança e recomendação** foram identificados, reforçando a credibilidade do SERPROS como entidade de previdência complementar sólida.

QUEM RESPONDEU: UMA AMOSTRA REPRESENTATIVA

VÍNCULO POR PLANO



- 56% SERPROS II
- 38% SERPROS I
- 4% Ser+

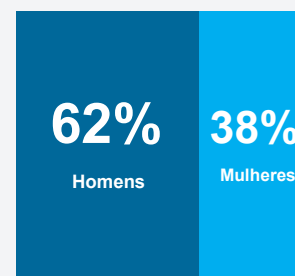
Há participantes com mais de um plano.

FAIXA ETÁRIA



têm **mais de 60 anos** — público que já usufrui dos planos

GÊNERO



Distribuídos entre ativos e aposentados.

“

Esse perfil reforça que a pesquisa reflete percepções de **utilização dos planos**, indicando que a métrica leva mais em consideração o **usufruto** em relação ao investimento.

IMAGEM INSTITUCIONAL **AMPLAMENTE POSITIVA**



■ 38% Excelente ■ 49% Bom

A maioria avalia o SERPROS como **bom ou excelente** enquanto entidade de previdência complementar. Os participantes demonstram **alto nível de confiança** na gestão e na governança, reconhecendo o compromisso com responsabilidade, segurança e seriedade.

67%

de avaliações positivas em **transparência** nas divulgações



Reconhecimento de **segurança e seriedade** na gestão

OPORTUNIDADES DE MELHORIA IDENTIFICADAS

1 Ações e atividades

Maior número de ações e atividades, especialmente em âmbito funcional — com destaque para **visitas e ações presenciais** junto aos participantes.

2 Comunicação didática

Comunicação ainda mais didática para facilitar o entendimento de temas técnicos.

62%

já se consideram **bem informados** sobre investimentos, rentabilidade e a entidade

PERCEPÇÃO POSITIVA SOBRE TRANSPARÊNCIA

67%

consideram que a Entidade é **transparente** na divulgação de informações

62%

afirmam **confiar na gestão** e governança da Entidade

26%

demonstram **confiança parcial**, indicando espaço para evolução

PARA FORTALECER A CONFIANÇA, OS PARTICIPANTES PEDEM

- Maior transparência
- Divulgação mais frequente
- Mais informações sobre investimentos
- Comunicação mais próxima

O QUE DIZEM OS PARTICIPANTES



TEMAS MAIS MENCIONADOS:

Divulgação das ações

Investimentos

Rentabilidade

Clareza das informações

Comunicação com participantes

● SOBRE TRANSPARÊNCIA E COMUNICAÇÃO

“Buscar uma linguagem menos técnica para os comunicados.”

“Fazer a divulgação de forma clara, que seja entendida por qualquer participante.”

“Divulgação aos participantes dos investimentos que foram e estão sendo feitos.”

“Boletins divulgando e interpretando os principais indicadores dos planos.”

● PARA FORTALECER A CONFIANÇA

“Posicionar sempre os participantes das medidas tomadas.”

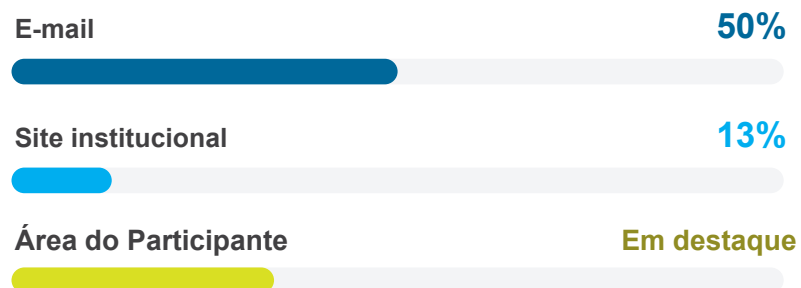
“Relatórios mais detalhados e auditorias externas anuais.”

“Divulgação de todos os seus atos a todos os participantes.”

“Gestão profissional e competente, com melhoria na rentabilidade.”

CANAIS PREFERIDOS E A **ÁREA DO PARTICIPANTE**

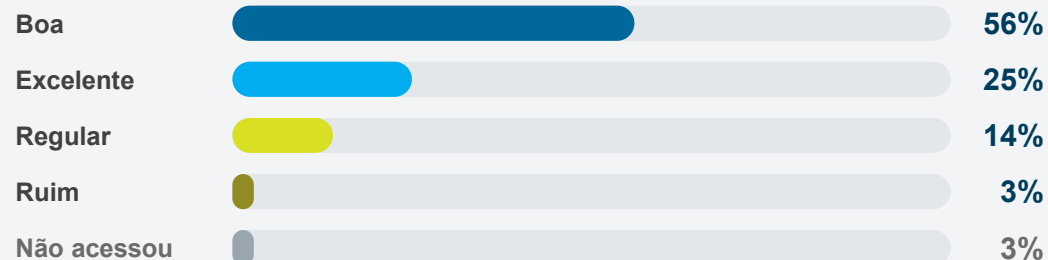
CANAIS MAIS VALORIZADOS



Além do e-mail, a **Área do Participante** é um dos canais preferidos para acesso a informações e serviços do SERPROS.

EXPERIÊNCIA NA ÁREA DO PARTICIPANTE

81% Boa ou Excelente



AVALIAÇÃO POSITIVA DOS RESULTADOS



A percepção sobre os resultados dos investimentos é **predominantemente positiva**.

DISTRIBUIÇÃO DAS AVALIAÇÕES



“

Isso indica uma oportunidade clara de **educação previdenciária** e comunicação mais acessível sobre investimentos, reforçando a confiança já existente — que **supera a média limítrofe (52%)**.

EXPERIÊNCIA DIGITAL POSITIVA



Site do SERPROS

55%

Boa avaliação quanto à **navegação e clareza** das informações.

Área do Participante

56%

Considerada **funcional e importante** para o relacionamento com a Entidade.

SUGESTÕES DE MELHORIA E O APLICATIVO

OPORTUNIDADES DE MELHORIA APONTADAS

 Ferramenta de busca mais eficiente

Facilidade para localizar conteúdos

Melhor organização das informações

Navegação mais intuitiva

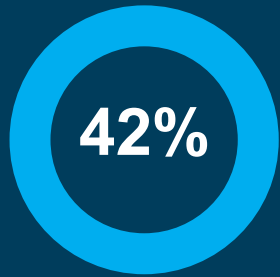
Pedido recorrente por **informações claras e centralizadas** em um único ambiente.

• NA VOZ DOS PARTICIPANTES

“Explicar com mais clareza o propósito de cada opção de menu.”

“Disponibilizar o resultado dos investimentos na Área do Participante.”

APLICATIVO SERPROS



42%

Embora nem todos utilizem, o app recebe **avaliação positiva** entre os usuários ativos.

EMPRÉSTIMOS COM ALTA SATISFAÇÃO

50%

dos participantes **têm opinião formada** sobre os serviços de empréstimo — e a avaliação é majoritariamente positiva.

Facilidade de contratação
Processo bem avaliado pelos participantes.

Prazos e taxas
Considerados adequados e competitivos.

Exigências para concessão
Vistas como claras e acessíveis.

BENEFÍCIOS E PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA

A métrica avaliativa dos benefícios é mais baixa, mas em termos de **aplicabilidade** eles atendem às necessidades e expectativas — reforçando a percepção de **segurança e planejamento de longo prazo**.

As oportunidades em **planos de saúde** são, de forma marcante, as **mais engajadas** pelos participantes.

O QUE OS BENEFÍCIOS REPRESENTAM

- Segurança financeira
- Planejamento de longo prazo
- Atendimento às expectativas

ATENDIMENTO HUMANIZADO: O PRINCIPAL **DIFERENCIAL**

Gentileza e cordialidade da equipe com avaliações **majoritariamente excelentes**.

Tempo de resposta considerado **bom**, mesmo entre públicos distintos.

*“Esse resultado reforça a importância do **atendimento humanizado** como diferencial da Entidade.”*

PARCERIAS MAIS DESEJADAS E CONTEÚDOS

LIGADAS À SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

As parcerias mais mencionadas pelos participantes:



Interesse crescente por benefícios que contribuam para o **bem-estar e a redução de despesas**.

CONTEÚDOS EDUCATIVOS (LIVES)

- Planejamento financeiro
- Planejamento pós-aposentadoria
- Benefícios dos planos
- Resultados dos investimentos

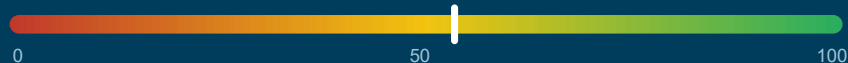
INDICADORES EXTREMAMENTE POSITIVOS

NPS apurado pelo Forms · escala de 0 a 100 pontos

NPS DE RECOMENDAÇÃO

53

pontos

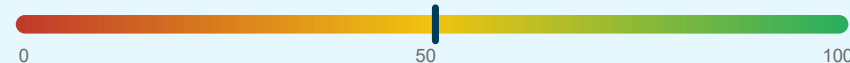


Os participantes **recomendariam o SERPROS** para amigos e familiares.

NPS DE SATISFAÇÃO GERAL

50

pontos



Percepção **majoritariamente positiva** em relação ao SERPROS.

CAMINHOS PARA O FUTURO: CONSOLIDAÇÃO E INOVAÇÃO



CREDIBILIDADE

O SERPROS é percebido como uma entidade **confiável, transparente e comprometida** com o futuro de seus participantes.

DIFERENCIAIS

O **atendimento humanizado** e a qualidade dos serviços são reconhecidos como os grandes diferenciais da Entidade.

OPORTUNIDADES

Ampliar a **comunicação educativa**, fortalecer os canais digitais e aprofundar a transparência de forma didática.



As principais oportunidades estão em ampliar a **comunicação educativa** via e-mail marketing, fortalecer os **canais digitais** e aprofundar a transparência de forma ainda mais didática.

Obrigado.

Pesquisa de Satisfação SERPROS · 2025