

<b>Manaus</b> <b>Previdência</b> <small>Autarquia Municipal</small>	<b>COMUNICAÇÃO E</b> <b>RETROALIMENTAÇÃO DE</b> <b>CLIENTES</b>	Código: PRO.AUDIN.02	
		Versão: 20	Data: 19.07.2021

## ÍNDICE

1. OBJETIVOS
2. RESPONSABILIDADES
3. REFERÊNCIAS
4. DEFINIÇÕES
5. CONSIDERAÇÕES GERAIS
6. PROCEDIMENTOS
7. REGISTROS
8. ANEXOS

<b>Elaborado Por</b>	<b>Aprovado Por</b>
<b>AUDIN</b>	<b>PRESI</b>

<b>Manaus</b> <b>Previdência</b> <small>Autarquia Municipal</small>	<b>COMUNICAÇÃO E</b> <b>RETROALIMENTAÇÃO DE</b> <b>CLIENTES</b>	Código: PRO.AUDIN.02	
		Versão: 20	Data: 19.07.2021

## 1. Objetivos

- 1.1. Este procedimento descreve as etapas necessárias para a comunicação e retroalimentação dos clientes, em relação aos serviços prestados pela Manaus Previdência.

## 2. Responsabilidades

ÁREAS	RESPONSABILIDADE		AUTORIDADE
	DIRETA	INDIRETA	
AUDIN	<b>X</b>		Tem como responsabilidade o gerenciamento de pesquisa de satisfação, bem como proceder à análise dos resultados dessa, encaminhando relatório ao Codir e manifestações às áreas pertinentes. Também é responsável pela divulgação dos resultados no site.
CODIR		<b>X</b>	Definir a periodicidade e a metodologia da pesquisa de satisfação; Efetuar a análise crítica dos resultados da pesquisa de satisfação e conseqüentemente determinar as providências no âmbito do Sistema da Qualidade.
CALL CENTER		<b>X</b>	Executar a Pesquisa de Satisfação utilizando o formulário (Anexo 01) de acordo com o procedimento estabelecido.

## 3. Referências

- 3.1. NBR ISO 9001:2015.  
3.2. Lei nº 13.460/2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública).  
3.3. Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

## 4. Definições

- 4.1. **AUDIN:** Auditoria Interna.  
4.2. **ASTEC:** Assessoria Técnica  
4.2. **CODIR:** Conselho Diretor.  
4.3. **SATE:** Setor de Atendimento.  
4.4. **TNC:** Tratativa de Não Conformidade.  
4.5. **Totem:** Terminal de autoatendimento eletrônico.

<b>Manaus</b> <b>Previdência</b> <small>Autarquia Municipal</small>	<b>COMUNICAÇÃO E</b> <b>RETROALIMENTAÇÃO DE</b> <b>CLIENTES</b>	Código: PRO.AUDIN.02	
		Versão: 20	Data: 19.07.2021

## 5. Considerações Gerais

- 5.1. A Pesquisa de Satisfação tem como fontes de entrada: ligação telefônica pelo Call Center e formulário eletrônico no *totem* instalado no salão do atendimento.
- 5.2. A Pesquisa de Satisfação está baseada no método CSAT (Customer Satisfaction Score - Pontuação de Satisfação do Cliente), que tem como objetivo avaliar a experiência do cliente em relação à utilização dos serviços.
- 5.3. A pesquisa operada pelo Call Center é realizada com aposentados e pensionistas no momento de informá-los sobre a concessão de seus benefícios, resguardando-se os fatores que impossibilitem a entrevista, tais como o desejo de não participar da pesquisa, óbito e impossibilidade de contato telefônico.
- 5.4. Além da pesquisa realizada via Call Center, ficará disponível, diariamente, um formulário eletrônico de Pesquisa de Satisfação no *totem* instalado no salão do atendimento, a fim de avaliar a satisfação do público que constantemente frequenta a sede da instituição. (Anexo 01)
- 5.5. A pesquisa tem como meta a satisfação de 80% dos entrevistados.
- 5.6. As manifestações (reclamações, sugestões e elogios) realizadas serão registradas na Matriz de Manifestações (Anexo 02). As áreas envolvidas deverão ser comunicadas, a fim de analisar e, quando pertinente, tratar a manifestação.
- 5.7. Sempre que for solicitado ao SATE o registro de uma reclamação, este deve proceder à inclusão no dispositivo *totem* e quando detectadas reclamações que impactem no SGQ será aberta uma TNC.

## 6. Procedimento

### 6.1. Pesquisa de Satisfação pelo Call Center:

- 6.1.1. A ASTEC informa ao Call Center os nomes e respectivos telefones dos segurados que tiveram seus benefícios concedidos, conforme publicação no DOM.
- 6.1.2. O Call Center entra em contato com os segurados e informa sobre a concessão dos benefícios, de acordo com *script* próprio.
- 6.1.3. Ao final da ligação, o Call Center realiza a pesquisa de satisfação:  
**Pergunta:** Em uma escala de 1 a 5, como você avalia sua experiência em relação aos serviços prestados pela Manaus Previdência?

<b>Manaus</b> <b>Previdência</b> <small>Autarquia Municipal</small>	<b>COMUNICAÇÃO E</b> <b>RETROALIMENTAÇÃO DE</b> <b>CLIENTES</b>	Código: PRO.AUDIN.02	
		Versão: 20	Data: 19.07.2021

**Resposta:** (5) Ótimo; (4) Bom; (3) Regular; (2) Ruim; (1) Péssimo.

**Observações:** é dado oportunidade para o entrevistado manifestar reclamações, sugestões e elogios.

6.1.4. Ao final do mês, a AUDIN executará a medição da satisfação dos clientes e elaborará relatório com o resultado de satisfação, verificando se está de acordo com a meta estabelecida, com posterior disponibilização ao Codir para apreciação e análise.

## 6.2. Pesquisa via dispositivo *totem*:

6.2.1. O cliente pode se dirigir diretamente ao dispositivo ou solicitar que algum atendente o acompanhe.

6.2.2. **Pergunta:** Em uma escala de 1 a 5, como você avalia sua experiência em relação aos serviços prestados pela Manaus Previdência?

**Resposta:** (5) Ótimo; (4) Bom; (3) Regular; (2) Ruim; (1) Péssimo.

**Observações:** é dado oportunidade para o entrevistado manifestar reclamações, sugestões e elogios.

6.2.3. Finalizada a pesquisa, as informações ficarão salvas automaticamente na base de dados da Manaus Previdência, servindo de instrumento para elaboração de relatórios e gráficos.

<b>Manaus Previdência</b> <small>Autarquia Municipal</small>	<b>COMUNICAÇÃO E RETROALIMENTAÇÃO DE CLIENTES</b>	Código: PRO.AUDIN.02	
		Versão: 20	Data: 19.07.2021

## 7. Registros

- 7.1. Planilhas do Call Center;
- 7.2. Planilha de Pesquisa de Satisfação;
- 7.3. Matriz de Manifestações.

<b>Manaus</b> <b>Previdência</b> Autarquia Municipal	<b>COMUNICAÇÃO E</b> <b>RETROALIMENTAÇÃO DE</b> <b>CLIENTES</b>	Código: PRO.AUDIN.02	
		Versão: 20	Data: 19.07.2021

## 8. Anexos

### Anexo 01 – Tela do Totem (Formulário de Pesquisa de Satisfação)



PREFEITURA DE  
**MANAUS**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO MANAUS PREVIDÊNCIA

PERGUNTA: Qual sua avaliação geral acerca da qualidade de nossos serviços prestados?

**ÓTIMO (5)**

**BOM (4)**

**REGULAR (3)**

**RUIM (2)**

**PÉSSIMO (1)**

### Anexo 02 – Matriz de Manifestações

	<b>MATRIZ DE CONTROLE</b> RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES (Solicitações, Reclamações, Sugestões, Denúncias e Elogios) PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (e-Sic) Público: <b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO, TOTEM, CALL CENTER, E-SIC, PRESENCIAL.</b>	ELABORADOR:	DATA
		AUDIN	
		APROVADOR:	Nº REVISÃO
		REFERÊNCIA	

IDENTIFICAÇÃO				MANIFESTAÇÃO				TRATATIVA						
NOME	CATEGORIA	TELEFONE	E-MAIL	DATA	MANIFESTAÇÃO	TIPO	CANAL DE ENTRADA	PRAZO INICIAL (Prorrogação)	SETOR / RESPONSÁVEL	ANÁLISE (Quando)	TRATATIVA	RESPONSÁVEL AÇÃO	DATA DE CONCLUSÃO	STATUS
1														Em andamento
2														Em andamento
3														Em andamento
4														Em andamento
5														Em andamento
6														Em andamento
7														Em andamento
8														Em andamento
9														Em andamento
10														Em andamento
11														Em andamento
12														Em andamento
13														Em andamento
14														Em andamento

<b>Manaus</b> <b>Previdência</b> <small>Autarquia Municipal</small>	<b>COMUNICAÇÃO E</b> <b>RETROALIMENTAÇÃO DE</b> <b>CLIENTES</b>	Código: PRO.AUDIN.02	
		Versão: 20	Data: 19.07.2021

### CONTROLE DAS REVISÕES

Data	Versão	Natureza da Alteração	Página
03/08/06	01	Emissão do procedimento.	Todas
27/10/16	13	Alteração do nome do procedimento para Comunicação, Satisfação e Reclamação de Clientes.	2
27/10/16	13	Inserção do termo comunicação nos objetivos do procedimento.	2
27/10/16	13	Inserção da responsabilidade de “comunicação com o cliente via Fale Conosco” para a ASTEC no item 2.	2
27/10/16	13	Exclusão do termo “dependentes”; ‘5% de aceitação de reclamação’; e ‘e caixa de sugestão serão respondidas e registradas no verso da mesma’ do item 5.7 e inclusão dos termos aposentados e pensionistas.	3
27/10/16	13	Inclusão da frase no item 5.5 “resguardando-se os fatores que impossibilite a realização desse percentual como o desejo de não participar da pesquisa, óbito, telefone não atende e etc.”	3
27/10/16	13	Inclusão do item 5.8 e alteração do item 5.9 para adequação à realidade atual do processo.	4
27/10/16	13	Onde lia “usuários”, leia-se “clientes”.	Todas
27/10/16	13	Alteração dos itens 6.2 e 6.4 para adequação.	5
27/10/16	13	Inclusão da Matriz de Controle do fale Conosco como Anexo 6.	6 e 10
24/01/17	14	Alteração do item 5.8	4
10/10/17	15	Atualização anual, sem alteração no conteúdo.	Todas
11/05/18	16	Atualização para adaptação a ISO 9001:2015	Todas
07/08/18	17	Adaptação dos novos procedimentos à assinatura digital, conforme PRO.ASTEC.01	-
20/09/19	18	Revisão Geral	-
16/03/20	19	Adaptação à Audin	-
19/07/21	20	Revisão Geral	-