

1. OUVIDORIA

1.1. Fale Conosco

O mês de março de 2020 registrou 73 manifestações pelo canal “Fale Conosco”, o que representa um aumento considerável em relação ao mês anterior (27) e à média mensal (30).

O tema mais frequente foi solicitação de comprovante de rendimentos para declaração de imposto de renda.

Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 07 dias úteis, levando em média 01 dia útil para serem respondidas.

O canal “Fale Conosco” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site da Manaus Previdência através do link <http://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/fale-conosco>, bem como dentro do Portal do Segurado. Também é possível entrar em contato enviando *e-mail* para manausprevidencia@pmm.am.gov.br.

1.2. Pesquisa de Satisfação

O serviço de Call Center da Manaus Previdência recebeu, em março de 2020, um total de 419 ligações e, no mesmo período, foram realizados 08 atendimentos via web chat, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no site da autarquia.

1.3. Pesquisa de Satisfação

A partir de fevereiro de 2020, começou a ser aplicado o novo método de pesquisa de satisfação. Realizada pelo Call Center, dentre os 48 benefícios (aposentadorias e pensões) concedidos no mês de março, 47 beneficiários foram entrevistados. Como resultado, o índice de satisfação foi de 98%, superando a meta proposta de 80%.

Em relação as manifestações, foram registrados 06 elogios, enfatizando a qualidade do atendimento da Manaus Previdência, e 01 reclamação, em que a aposentada julgou haver demora para informá-la sobre a publicação de seu benefício.

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia a sua experiência com os nossos serviços?

		FEV	MAR
5	Ótimo	10	42
4	Bom	1	4
3	Regular	1	0
2	Ruim	0	0
1	Péssimo	0	1
Satisfação		92%	98%