



Pesquisa de Satisfação

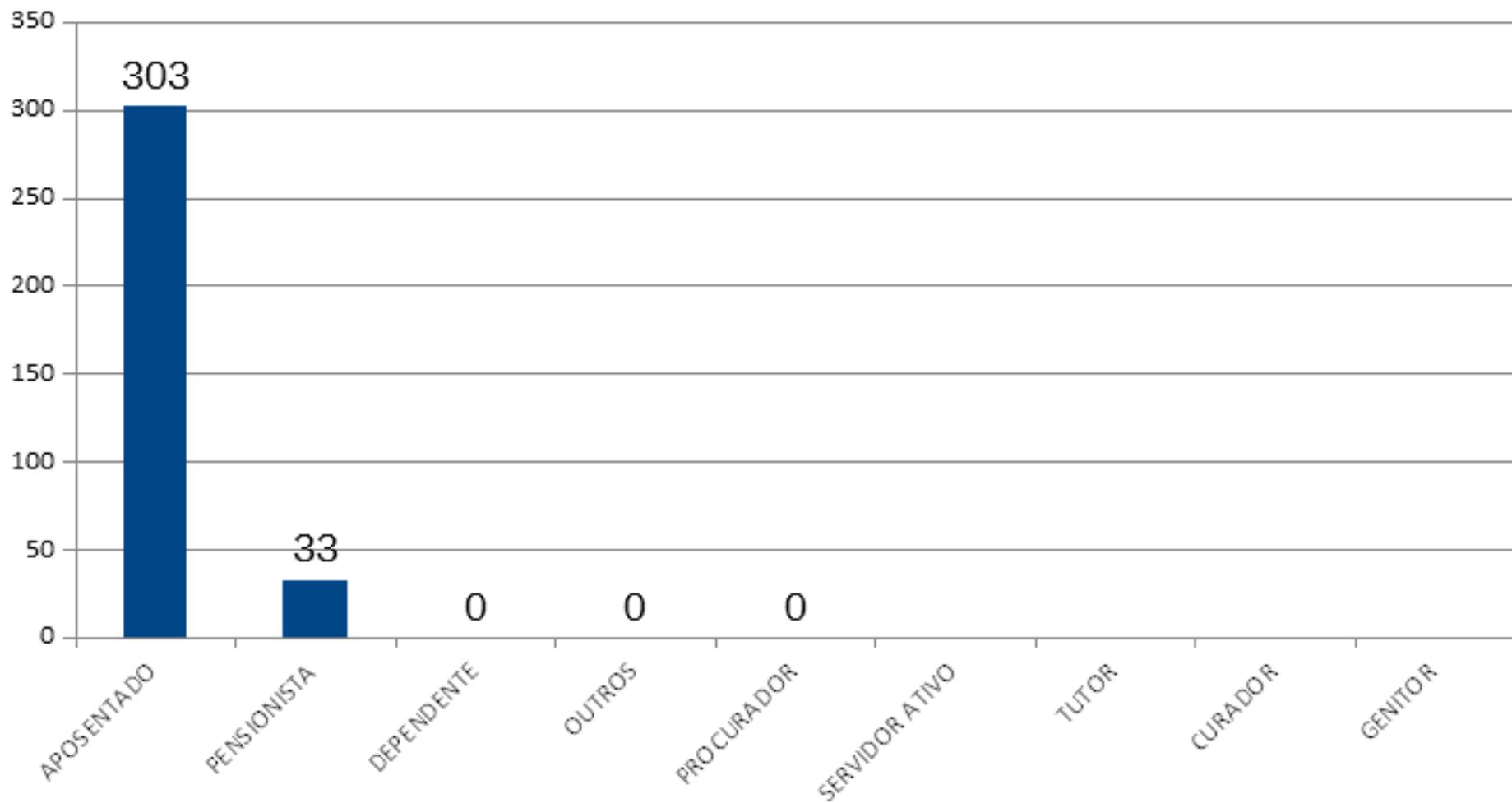
Maio 2018

- ✓ **Público:** 336 segurados com benefícios concedidos de **novembro de 2017 a abril de 2018.**
 - 303 aposentados, 30 pensionistas.
- ✓ **Período:** 15/05 a 15/06.
- ✓ **Método:** Pesquisa por telefone – CALL CENTER e Local – SATE.
- ✓ **Questionário:** Avaliação com foco em três pontos essenciais: Atendimento (Cortesia; Respeito; Tempo de espera; e Informações úteis) e Infraestrutura (Conforto; Banheiros; e Limpeza).

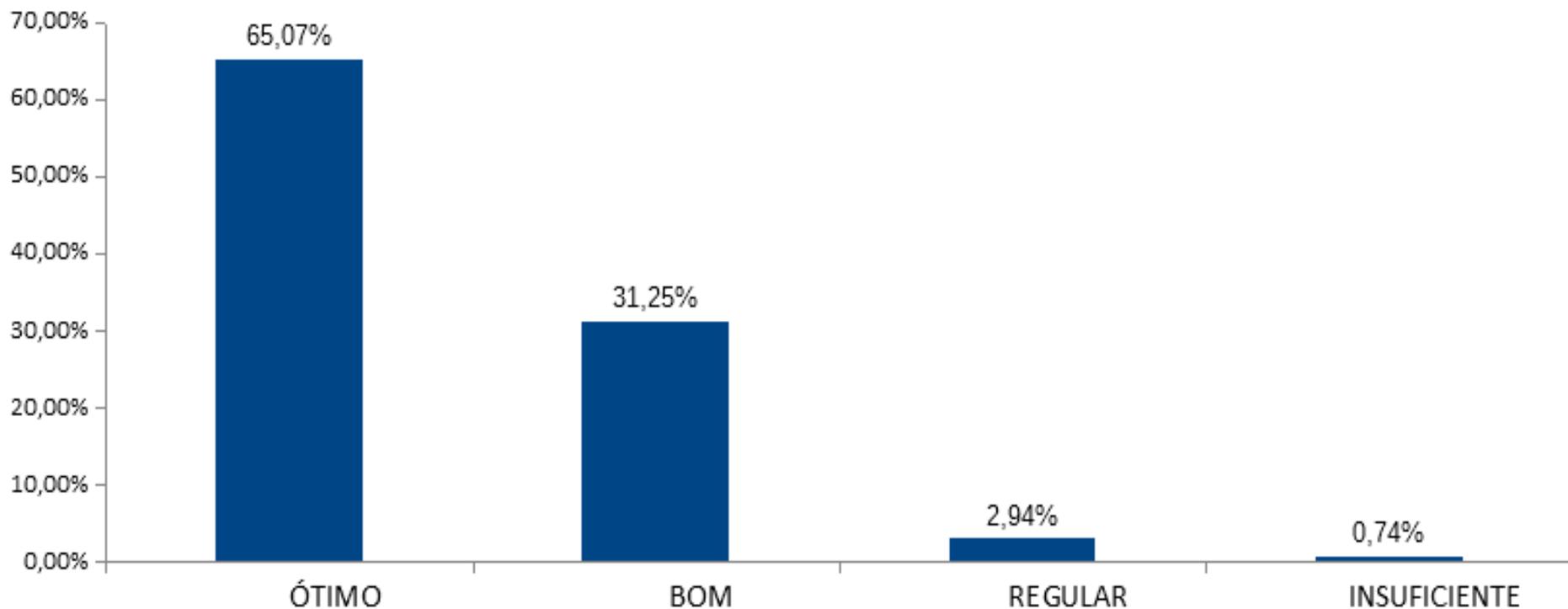
- ✓ **Pesquisa realizada, efetivamente, com 272 segurados (81%, percentual aceitável).**
 - ✓ **Não desejaram participar da pesquisa: 08.**
 - ✓ **Óbito: 02.**
 - ✓ **Impossibilidade de contato com 54 segurados. Causas:**
 - Não atende;
 - Número não existente;
 - Caixa postal;
 - Número chamado impossibilitado de receber chamadas.
- Obs.:** Números retrabalhados no mês de junho, mas sem sucesso.

PÚBLICO PESQUISADO

(via Call Center)



1) Satisfação em relação ao atendimento (SATE)



OTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

+

Satisfação

-

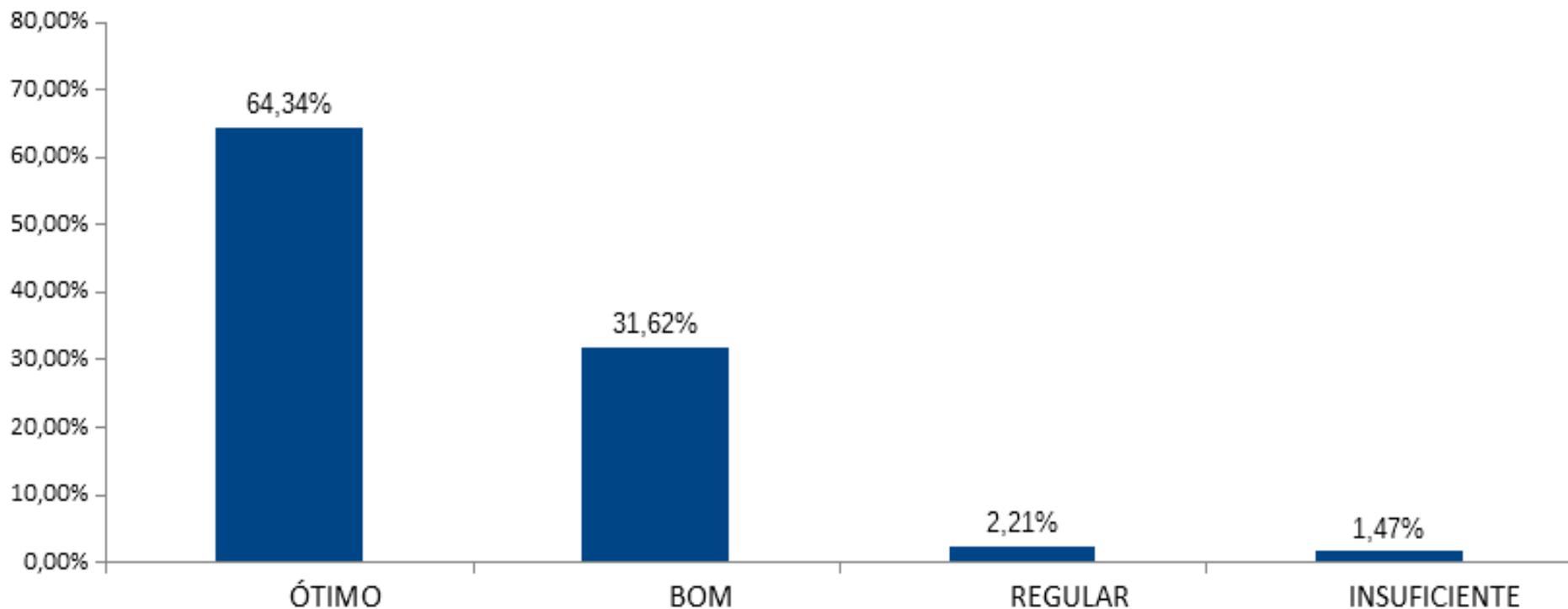
Insatisfação

Maio 2018	
OTIMO	177
BOM	85
REGULAR	8
INSUFICIENTE	2

96,32%

3,68%

2) Satisfação em relação ao atendimento de outros setores



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

+

Satisfação

-

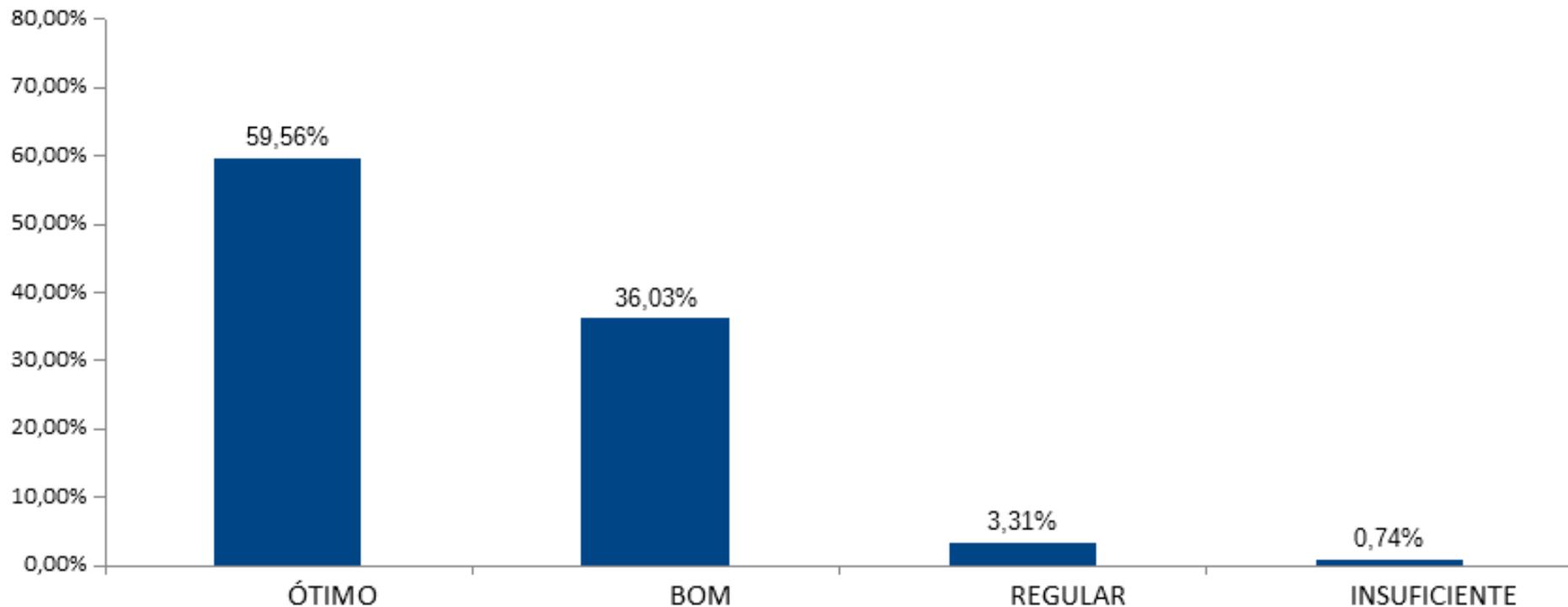
Insatisfação

Maio 2018	
ÓTIMO	175
BOM	86
REGULAR	6
INSUFICIENTE	4

96,31%

3,69%

3) Satisfação em relação à infraestrutura da Manaus Previdência



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

+

Satisfação

-

Insatisfação

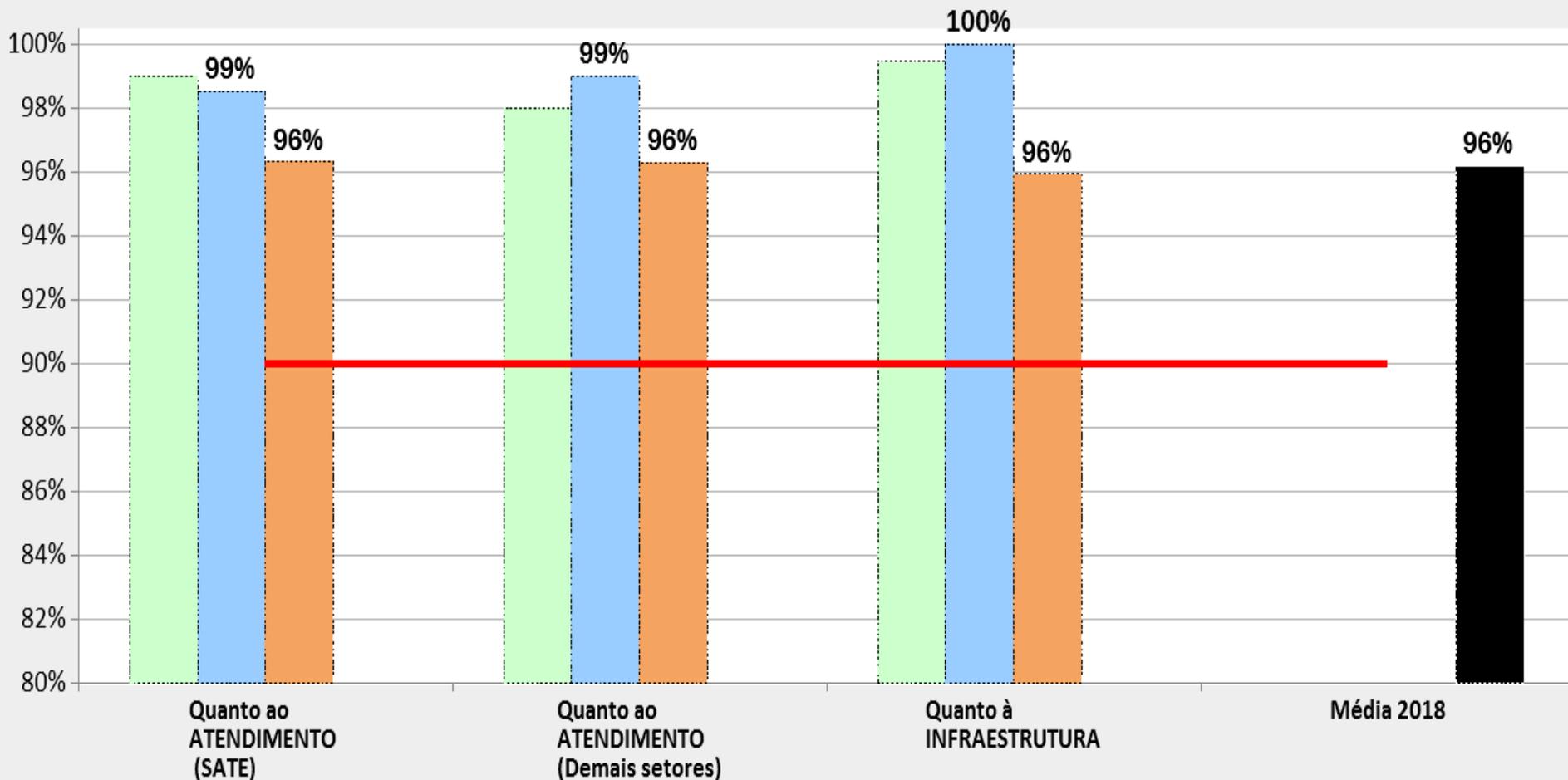
Maio 2018	
ÓTIMO	162
BOM	98
REGULAR	9
INSUFICIENTE	2

95,94%

4,06%

PESQUISA POR TELEFONE

(via Call Center)



■ Maio 2017 ■ Novembro 2017 ■ Maio 2018 ■ Média 2018 — Meta



PESQUISA LOCAL

(no setor de atendimento)

✓ **370 pessoas participaram da pesquisa de satisfação pelo TOTEM no Salão do Atendimento**

