



Pesquisa de Satisfação

Maio 2017

Manaus, 06 de julho de 2017

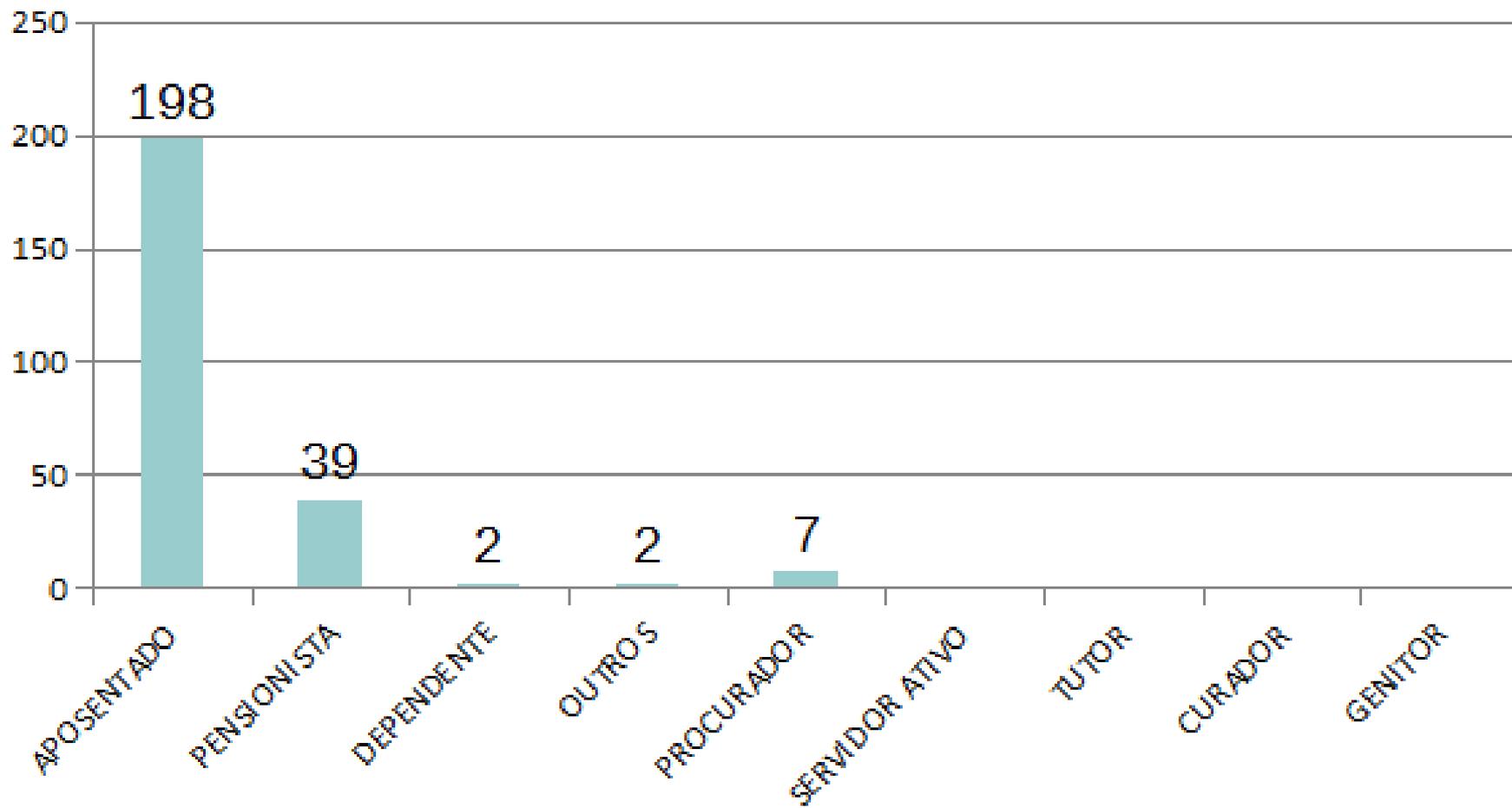
- ✓ **Público:** 248 segurados com benefícios concedidos de **novembro de 2016 a abril de 2017.**
 - 198 aposentados, 39 pensionistas, 7 procuradores, 2 dependentes e 2 “outro”.
- ✓ **Período:** 18/05 a 30/06.
- ✓ **Método:** Pesquisa por telefone – CALL CENTER e Local – SATE.
- ✓ **Questionário:** Avaliação com foco em três pontos essenciais: Atendimento (Cortesia; Respeito; Tempo de espera; e Informações úteis) , Infraestrutura (Conforto; Banheiros; e Limpeza) e Satisfação Geral.

- ✓ Pesquisa realizada, efetivamente, com 198 segurados (80%, percentual aceitável).

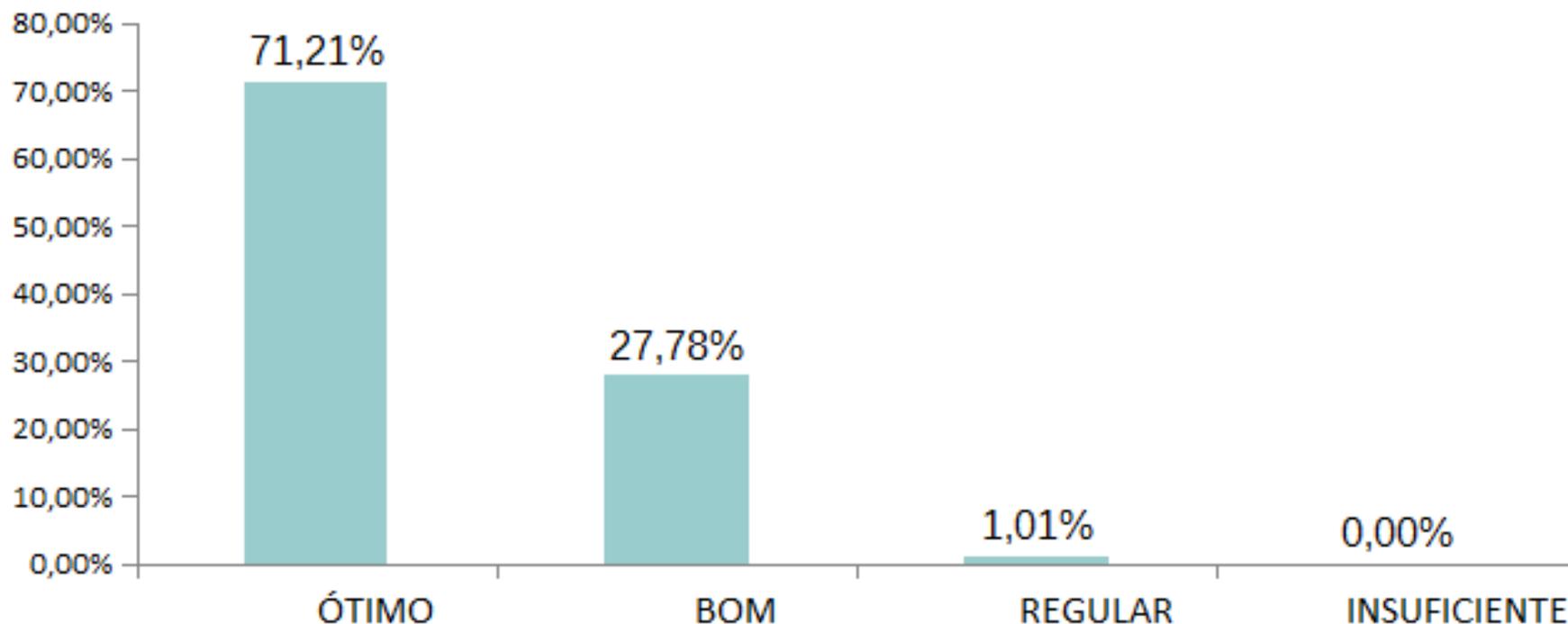
- ✓ Impossibilidade de contato com 50 segurados. Causas:
 - Não atende;
 - Número não existente;
 - Caixa postal;
 - Número chamado impossibilitado de receber chamadas.

PÚBLICO PESQUISADO

(via Call Center)

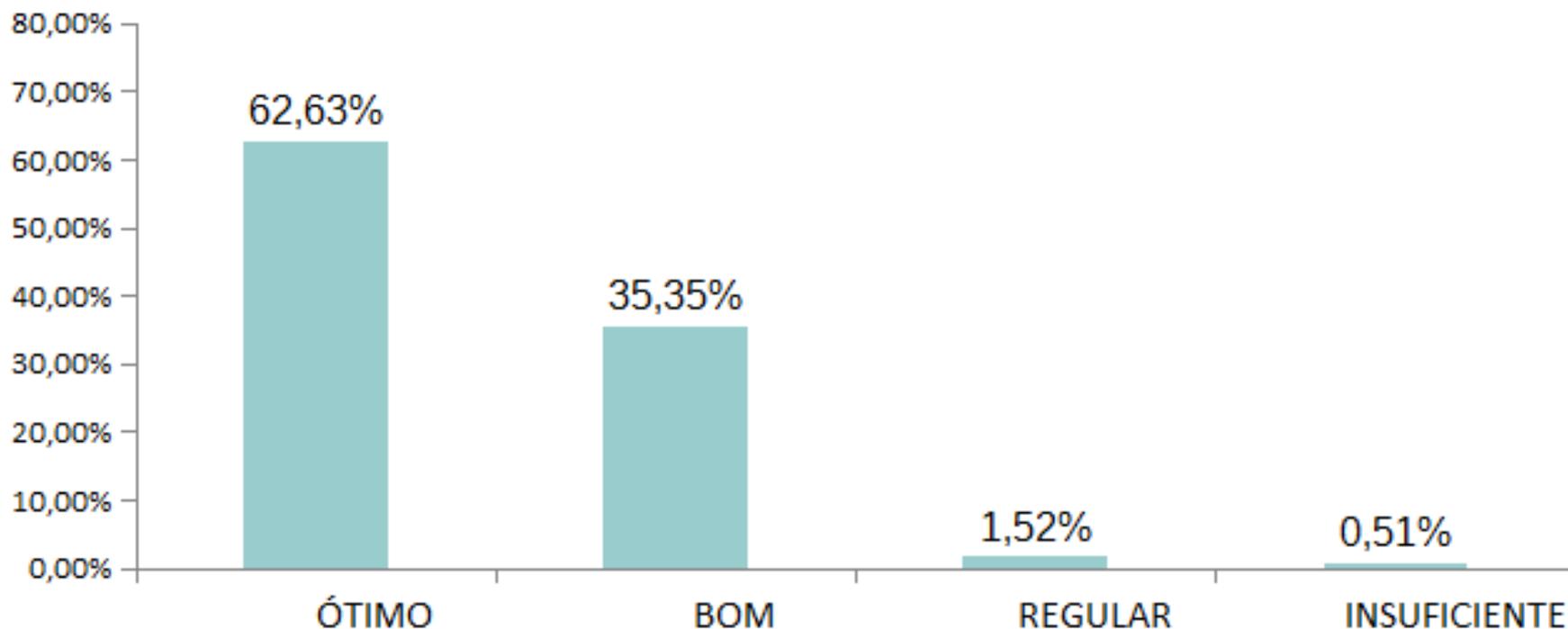


1) Satisfação em relação ao atendimento (SATE)



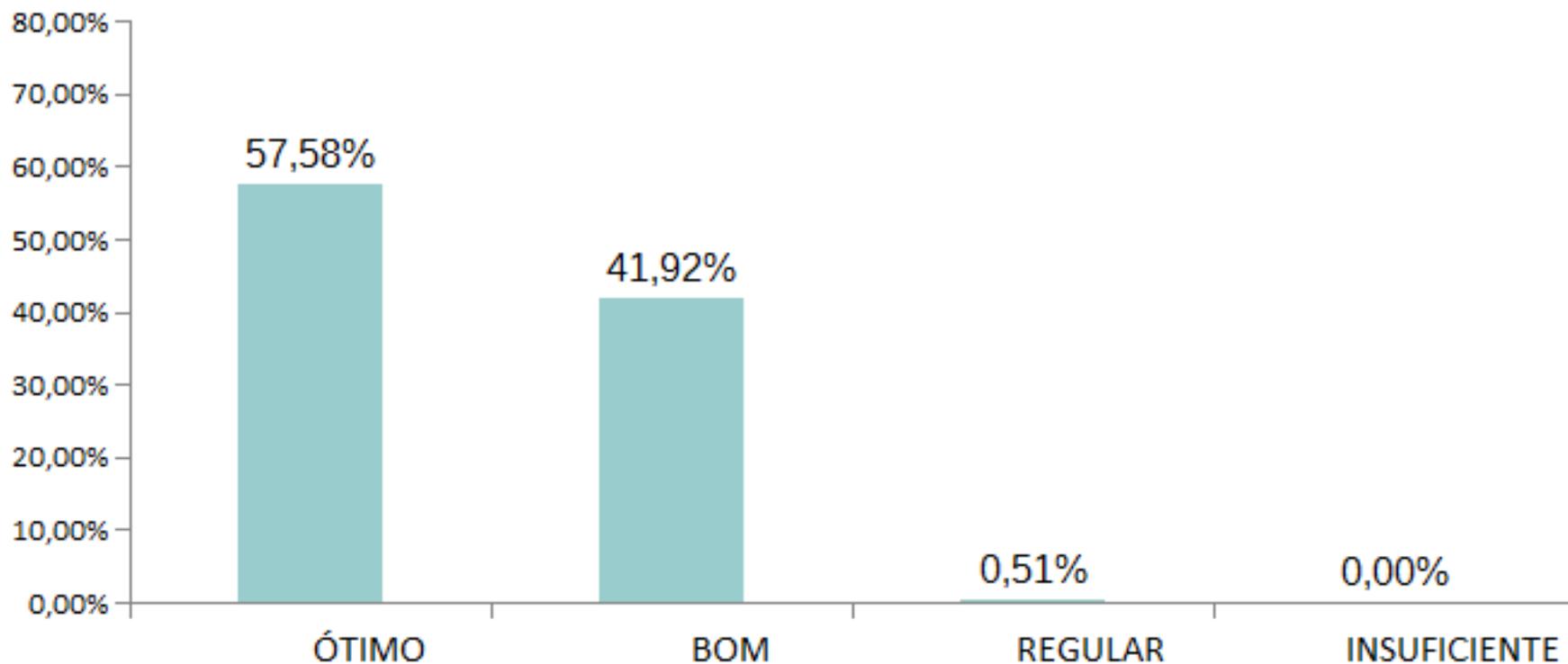
	Maio 2017
ÓTIMO	141
BOM	55
REGULAR	2
INSUFICIENTE	0
+ Satisfação	98,99%
- Insatisfação	1,01%

2) Satisfação em relação ao atendimento de outros setores



Maio 2017	
ÓTIMO	124
BOM	70
REGULAR	3
INSUFICIENTE	1
+ Satisfação	97,98%
- Insatisfação	2,02%

3) Satisfação em relação à infraestrutura da Manaus Previdência



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

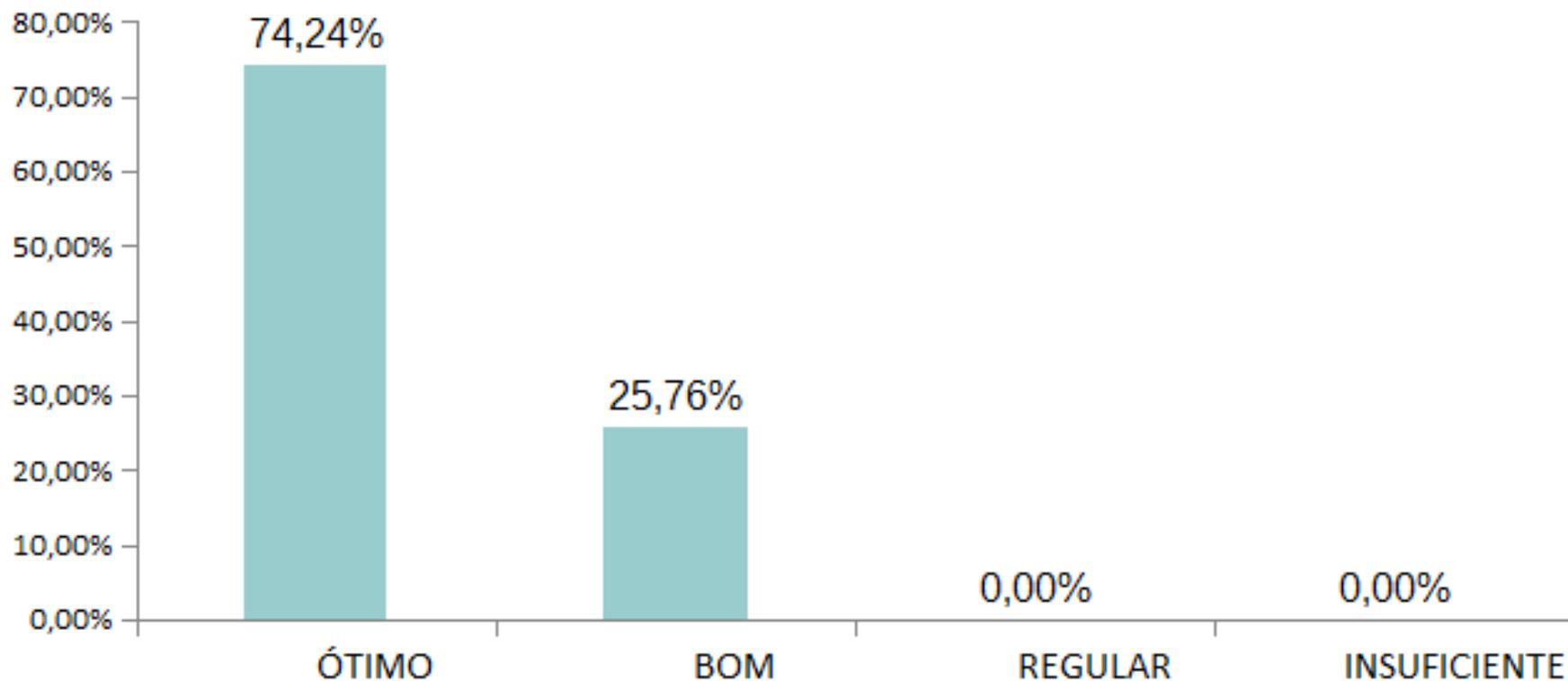
+ Satisfação
- Insatisfação

Maio 2017	
ÓTIMO	114
BOM	83
REGULAR	1
INSUFICIENTE	0

99,49%

0,51%

4) Considerando as suas respostas aos itens anteriores, qual seu grau de satisfação geral em relação à Manaus Previdência?



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

+ Satisfação
- Insatisfação

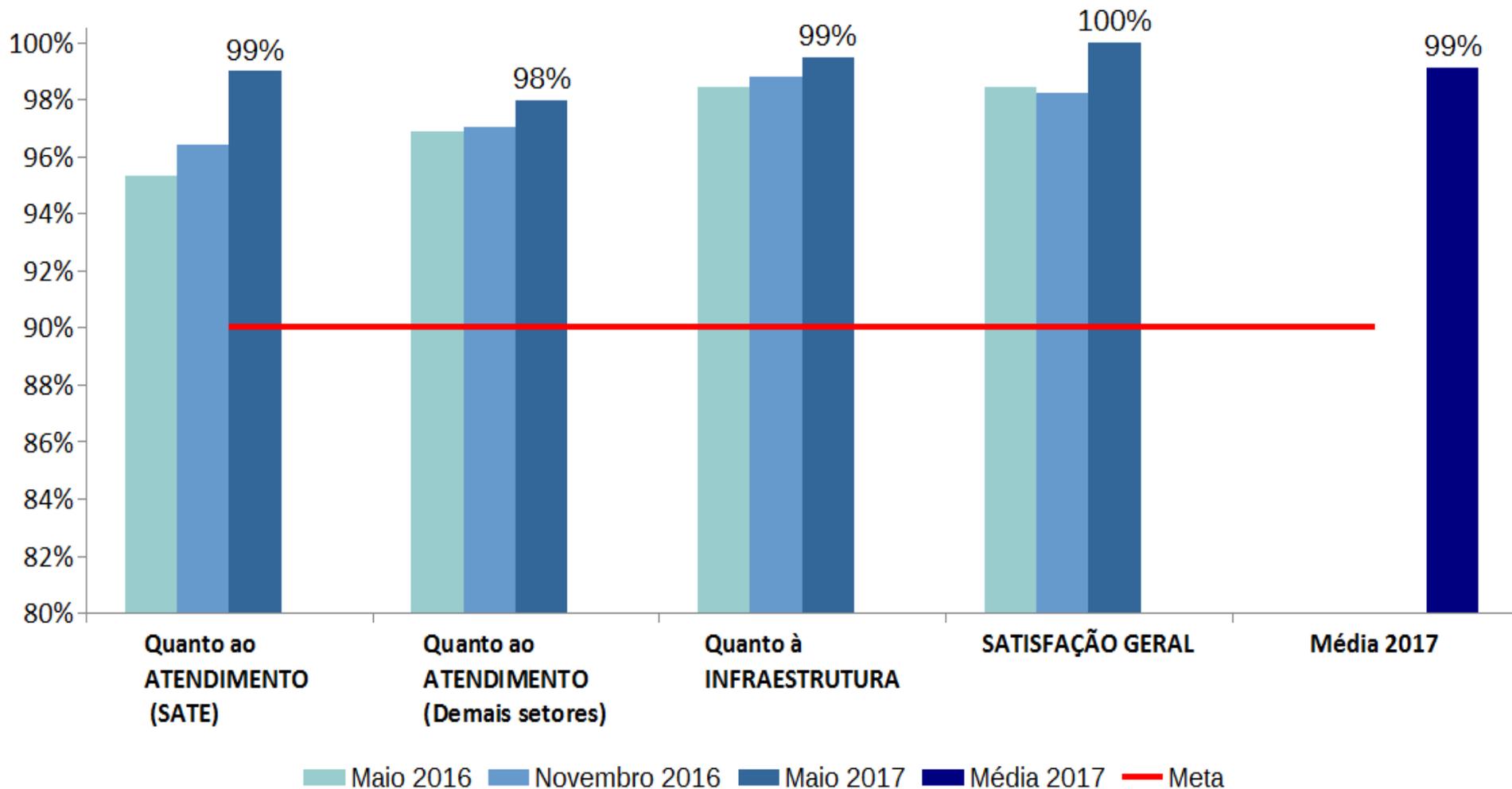
Maio 2017	
ÓTIMO	147
BOM	51
REGULAR	0
INSUFICIENTE	0

100,00%

0,00%

PESQUISA POR TELEFONE

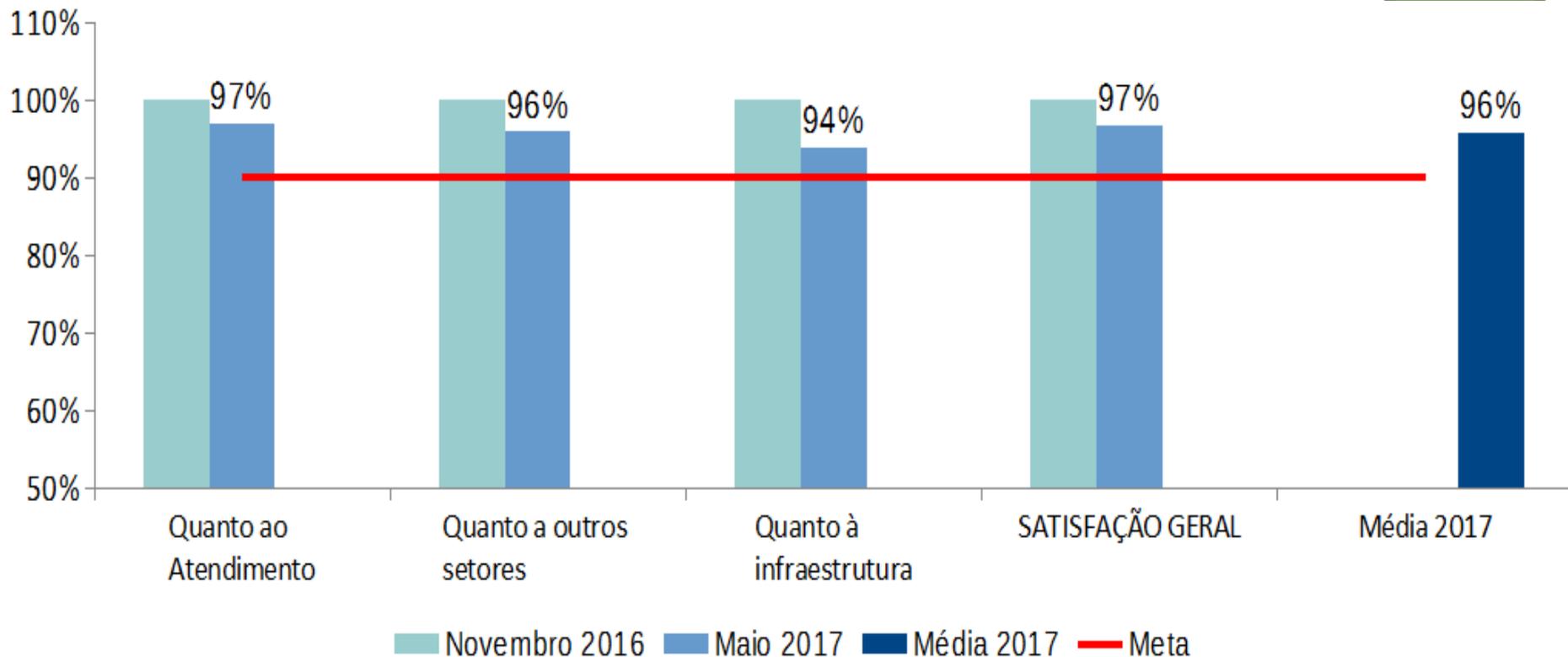
(via Call Center)

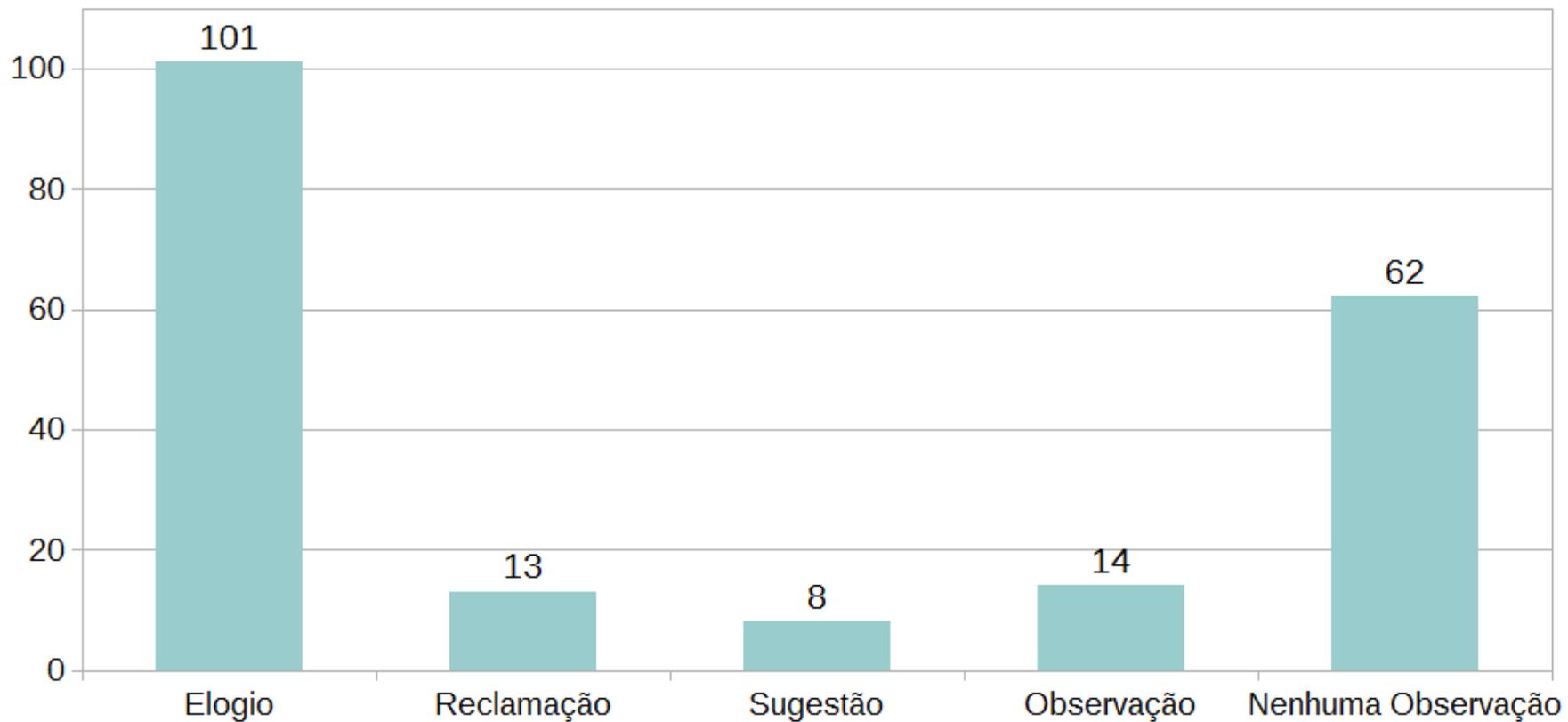


PESQUISA LOCAL

(no setor de atendimento)

- ✓ Participaram da pesquisa 22 aposentados, 6 pensionistas, 1 servidores ativos e 3 "outros".
- ✓ Todos responderam que tiveram suas demandas atendidas.





APOSENTADO / PENSIONISTA	O que relataram durante a ligação
DILSON TEIXEIRA DUARTE	Informou que em relação as outras secretarias a Manaus Previdência é muito diferente, que é ótimo o atendimento e que os seguranças também são ótimos e muito atenciosos.
ROSA NOBRE CAVALCANTE	Informou que o atendimento foi ótimo, que o recadastramento foi muito rápido. Disse que desde o guarda até os guichês foi tudo muito bom.
JORGE CABRAL DOS ANJOS FILHO	Informou que todos que o atenderam, desde o guarda na entrada até os outros setores da Manaus Previdência, foram maravilhosos e que todas as suas dúvidas foram esclarecidas.
SONIA DOS SANTOS BOTELHO	Informou que o atendimento foi ótimo, desde a portaria até por telefone.
RONALDO CERVEIRA DE MACEDO	Informou que não tem queixa e que ficou surpreso com a Manaus Previdência, pois todos são atenciosos.
VALDECY DA COSTA PAZ	Informou que o atendimento é muito bom, até quando ligaram (call center) para informar sobre a sua aposentadoria. Deseja que o atendimento continue assim.
SEBASTIÃO DA SILVA IZEL	Sra. Elizabeth (procuradora) informou que recebeu a ligação do call center sobre a aposentadoria do esposo e o atendimento foi maravilhoso, super detalhado em todas as informações repassadas. E nos guichês também o atendimento é muito bom.
BELLA LUCIA BORGES COLLYER	Elogiou em relação ao seu processo que não foi demorado, foi bem rápido. Parabenizou essa agilidade e deseja que essa qualidade de atendimento continue assim.
MARIA CLEIDE TENORIO DOS SANTOS	Parabenizou a todos da Manausprev, pois sempre foi bem atendida em todos os setores, até mesmo quando estava na ativa e vinha para tratar de interesses de outros funcionários. Disse que o atendimento é ótimo e deseja o melhor para todos da e que Deus abençoe.
SIMONNE MARIA BARROSO BARBOSA	Informou que o atendimento foi rápido e a atendente Thais (termo de opção) foi ótima, que a ajudou muito para escolher a opção pelo qual iria se aposentar.

APOSENTADO / PENSIONISTA	O que relataram durante a ligação
CONSUELO RODRIGUES MALVEIRA	Sr. Alcides (esposo) reclamou que foi atendido no guichê 1 pela primeira vez e não teve uma boa impressão, pois a atendente não quis imprimir a segunda via do contracheque. Só depois, conversando com outra pessoa, conseguiu a segunda via. Das outras vezes foi com o mesmo guichê e foi muito bem atendido. Obs.: gostaria que, além do café, voltasse a ter o suco também.
RAIMUNDA RIBEIRO DO NASCIMENTO	Informou que veio a Manaus Previdência umas duas vezes para resolver um problema e a ficou passando de setor em setor até ter sua demanda resolvida, mas que fora isso o atendimento é ótimo.
JOAQUIM DE OLIVEIRA REIS	A Manausprev informou que o aposentado não tinha direito a verbas indenizatórias de licença prêmio, pois estava de "LIP". Já a Semed informou que o aposentado tinha direito. Disse já ter dado entrada na secretaria e o processo está em andamento.
ALDAIZE DA SILVA PINHEIRO	Informou que o contracheque de março não chegou na residência e nem estava aqui na sede. O atendente só imprimiu pelo portal e não procurou saber onde estava, e por isso a aposentada ficou insatisfeita. Deseja que enviem pelo correio ou deixem na Manausprev, pois não consegue imprimir pelo portal.
MARIO PEREIRA DE MELO	Deixou uma critica em relação aos guardas que ficam na entrada do prédio. Relatou que veio a Manaus Previdência dia 13/06/2017 e eles não foram tão atenciosos. O atendimento deles foi ruim.
BEATRIZ DA CONCEIÇÃO MELGUEIRO	Reclamou sobre corte de cabelo em dia de pagamento. Informou que a cabelereira conversa muito e não dá muita atenção ao que estava fazendo. Disse que, por mais que seja voluntária, ela tem que dar atenção ao serviço que está prestando, pois ela estragou o cabelo de uma pensionista. Ela dá atenção mais para um do que para outros. Não gostou de jeito nenhum desse atendimento.
ENILDA DO NASCIMENTO GOIS	Informou que o seu processo de pensão demorou muito e que poderia ter sido mais rápido. Disse que as assistentes sociais são ótimas e muito atenciosas.
YOLAINE MARQUES MOURÃO	Informou que os setores jurídico e financeiro são péssimos.

APOSENTADO / PENSIONISTA	O que relataram durante a ligação
MARIA DAS DORES DELGADO ASSI	Informou que o atendimento é muito bom e a assistente social é muito boa. Porém gostaria que a assistente social ficasse em uma sala reservada, para que o aposentado ou pensionista possa ficar mais confortável em contar o que se passa no momento.
ANTONIA CRUZ MONTEIRO	Informou que foi muito bem atendida e que o atendimento é diferente dos outros lugares por lidar só com pessoas mais idosas. Sugeriu que coloquem uma máquina de xerox. Disse que às vezes o aposentado não tem dinheiro para comprar pão, imagina para tirar xerox de documento.
ROSA MARIA CAVALCANTE DA COSTA	Sugeriu mais atendentes na recepção (guichês) para atender a demanda.
SANDRA MARIA PEREIRA SOUZA	Considerou o atendimento muito bom e sugeriu a que seja criada no portal uma forma para acesso à margem de crédito.
EGIDIO ANTONIO DE ALMEIDA PINTO	Disse que quando veio assinar o termo de opção, não ficou com nenhuma cópia do que foi assinado. Disse que o ideal seria ficar com uma cópia deste documento, caso queira recorrer sobre algo em algum momento.
JOSETE FERREIRA MORAES	Informou que o atendimento é sempre bom e sugeriu que, caso o aposentado não quera participar de um curso, sua vaga possa ser repassada para alguém da família.
IARA MENDONÇA LOUREIRO	Informou que foi muito bem atendida no Sate e no Scon e que gostou muito de receber a ligação do Call Center informando sobre data da publicação e demais informações que foram muito úteis. Sugeriu que a venda do diário oficial possa ser em outros pontos da cidade, como as secretarias, pois a sede da prefeitura fica um pouco distante para algumas pessoas.
REGIANE LUCAS DE SOUZA	Sugeriu a instalação de um caixa eletrônico na Manaus Previdência, pois às vezes os aposentados e pensionistas vêm pegar o contracheque e ficam esperando o shopping abrir para poder sacar o dinheiro.

