



PREFEITURA DE
MANAUS
MANAUS PREVIDÊNCIA



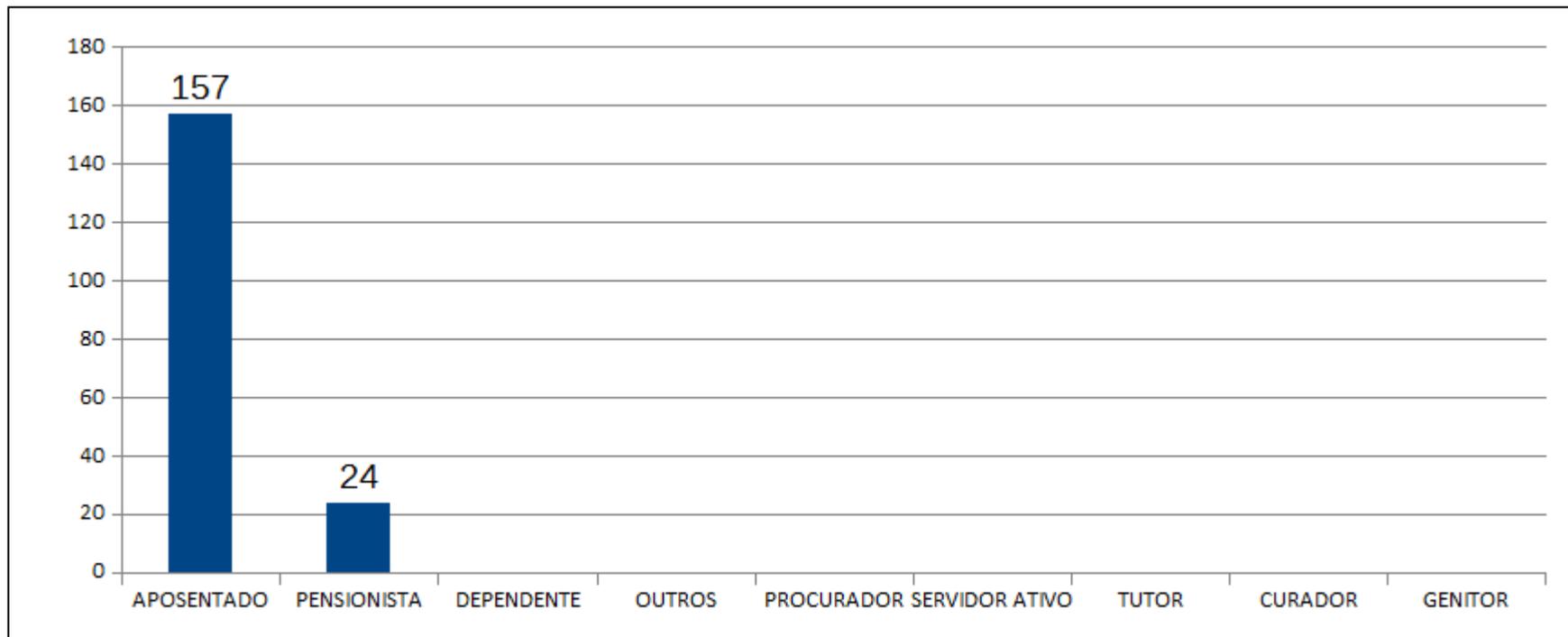
Pesquisa de Satisfação

Maio 2019

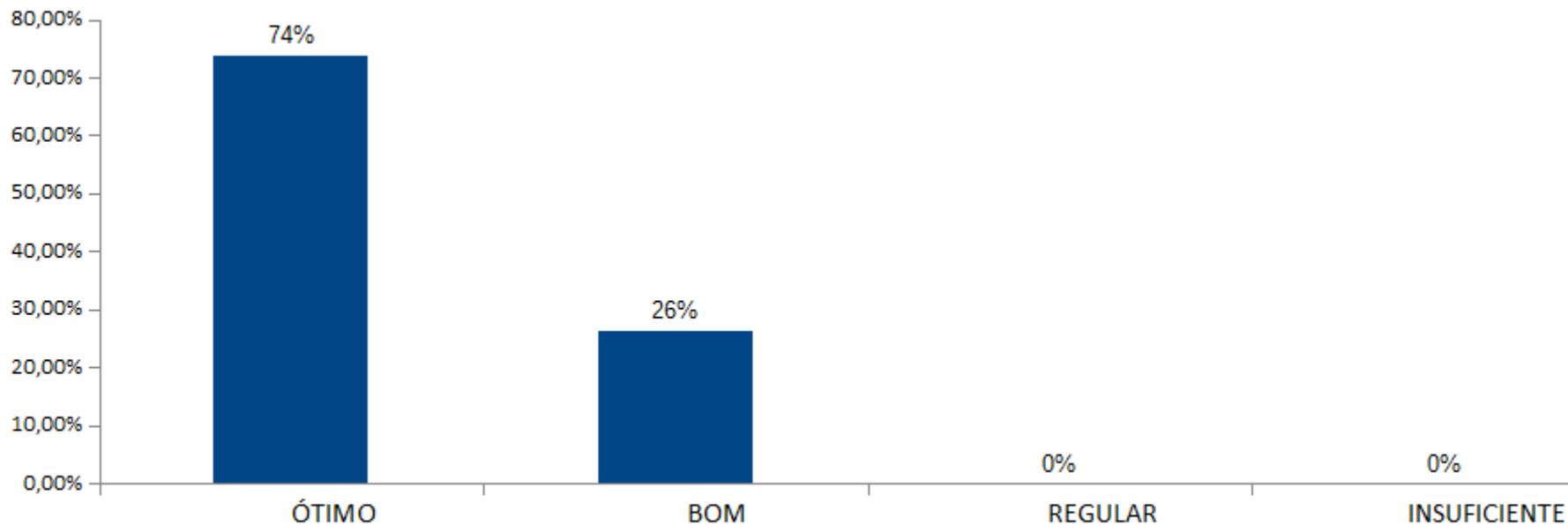


- ✓ **Público:** 181 segurados com benefícios concedidos de **novembro de 2018 a abril de 2019.**
 - 157 aposentados, 24 pensionistas.
- ✓ **Período:** Junho e Julho.
- ✓ **Método:** Pesquisa por telefone – CALL CENTER.
- ✓ **Questionário:** Avaliação com foco em **Atendimento** (Cortesia; Respeito; Tempo de espera e Informações úteis) e **Infraestrutura** (Conforto; Banheiros; e Limpeza).

- ✓ **A pesquisa foi respondida, efetivamente, por 145 segurados. (80%)**
- ✓ **Não desejaram participar da pesquisa: 06.**
- ✓ **Óbito: 00.**
- ✓ **Impossibilidade de contato com 30 segurados. Causas:**
 - Número não existente;
 - Caixa postal;
 - Não atende;
 - Não chama.



1) Satisfação em relação ao atendimento (SATE)



OTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

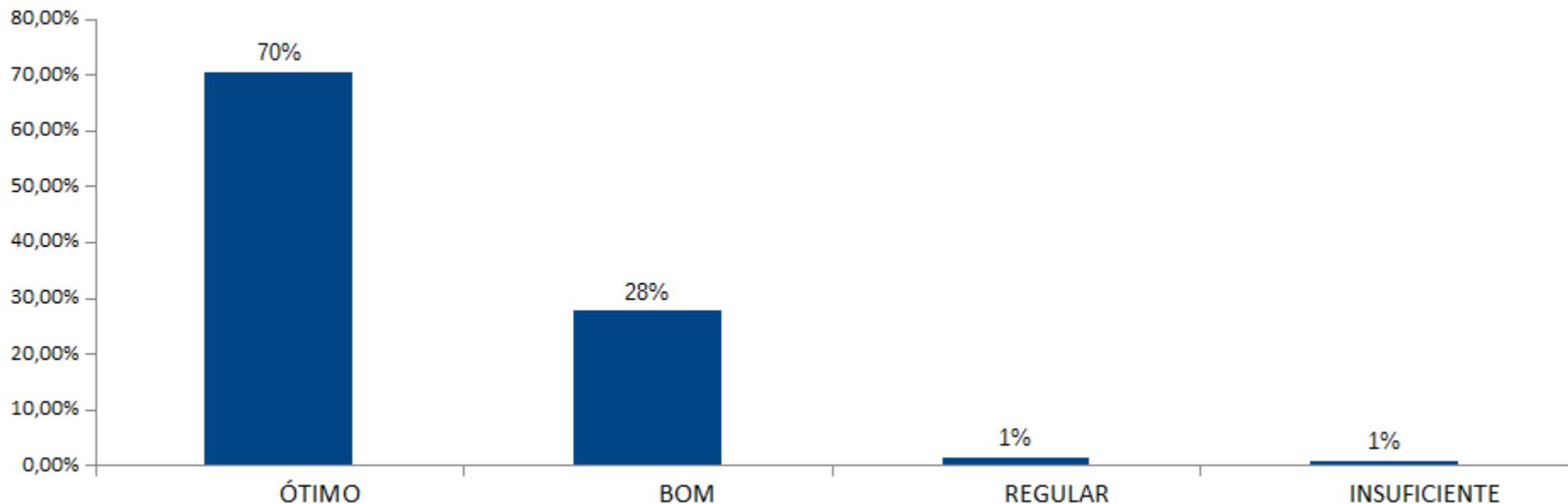
+ Satisfação
- Insatisfação

Maio 2019
107
38
0
0

100,00%

0,00%

2) Satisfação em relação ao atendimento de outros setores



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

+

Satisfação

-

Insatisfação

Maio 2019

102

40

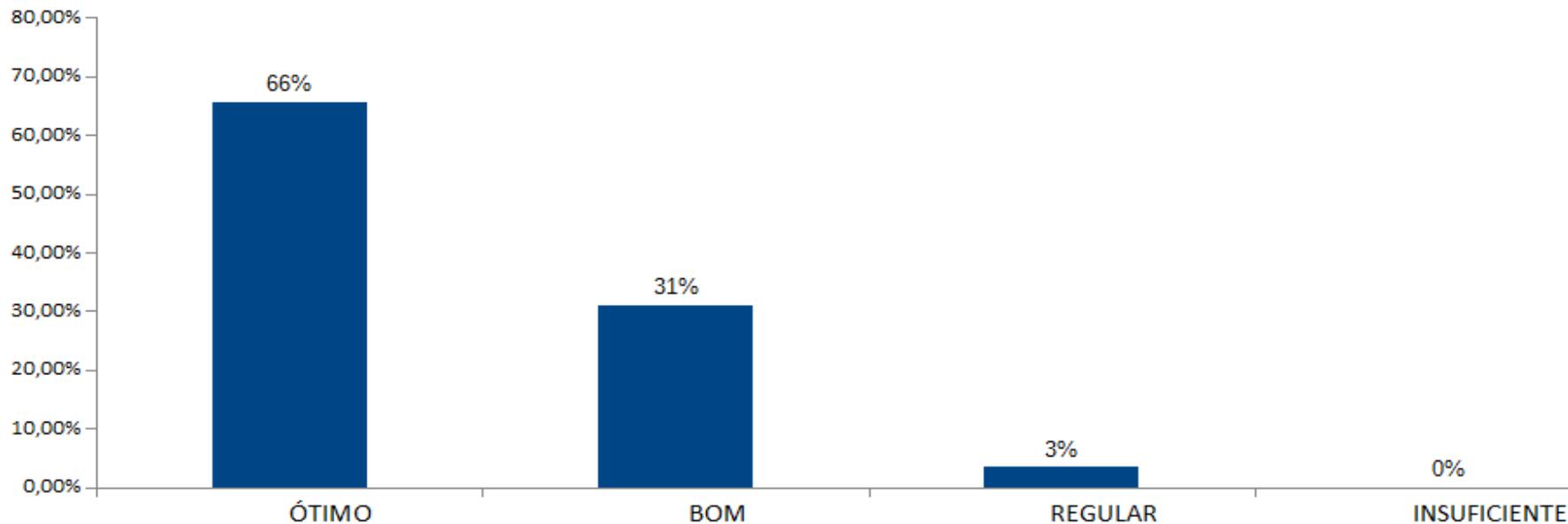
2

1

97,93%

2,07%

3) Satisfação em relação à infraestrutura da Manaus Previdência



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

+

Satisfação

Maio 2019

95

45

5

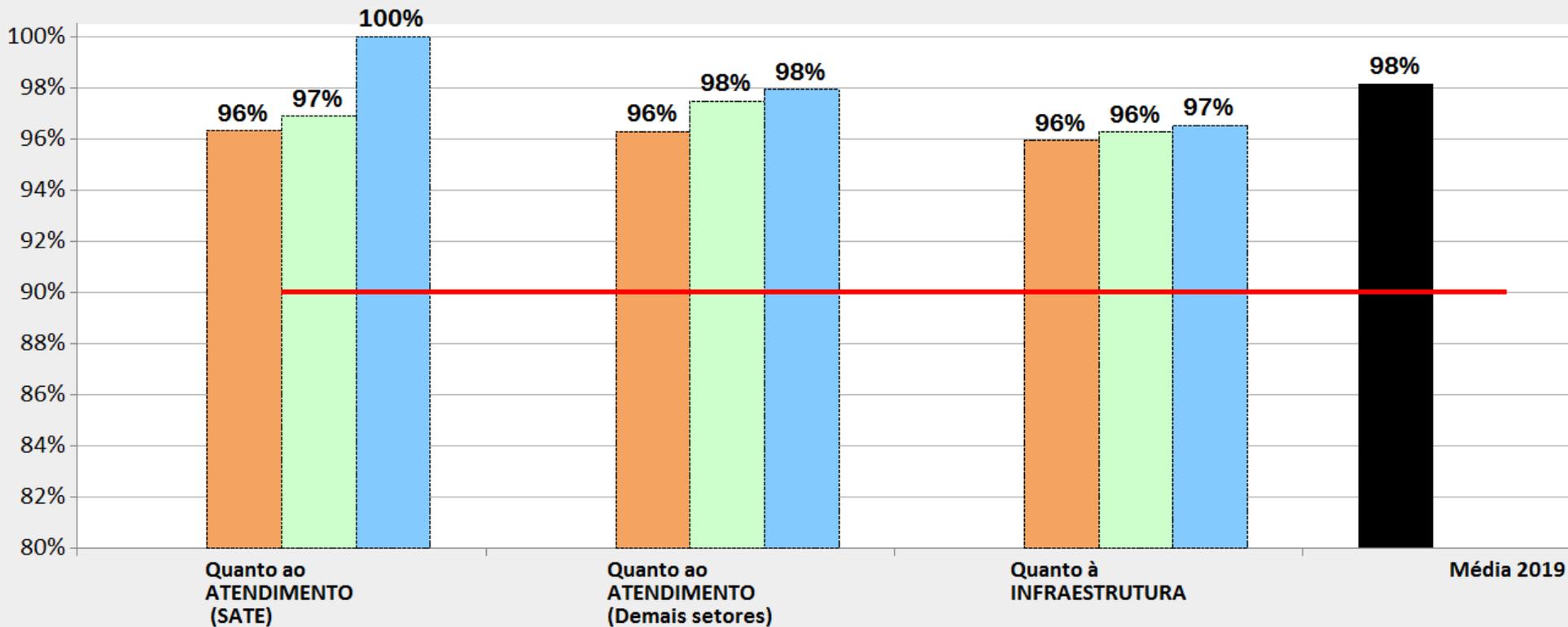
0

-

Insatisfação

96,55%

3,45%



■ Média 2019 ■ Maio 2018 ■ Novembro 2018 ■ Maio 2019 — Meta



Principais itens elogiados:

- Atendimento (Sate, portaria, demais setores): rapidez, cortesia, respeito, atenção, clareza, educação;
- Lanche, café;
- Cursos;
- Estrutura, ambiente;
- Localização;
- Setores/Servidores elogiados com destaque por alguns segurados: Psicossocial, Sate, Call Center e Thaís;
- Comparação com o Estado.

Sugestões:

- Expansão do Portal do Segurado para celular;
- Maior utilização do e-mail para o envio de documentos, para não ser preciso o comparecimento presencial;
- Palestras do PreparaPrev para servidores que não estão em fim de carreira;
- Troca das cadeiras do atendimento, pois não são confortáveis;
- Sala reservada para tratar de assuntos delicados, pois nos guichês outras pessoas ao lado ouvem;
- Lona transparente na área da ginástica, pois quando chove, não tem atividade;

- Feira orgânica na área externa;
- Melhorar na limpeza;
- Mais espaço e rapidez no Sate.

Reclamação:

- “No ato de assinar o termo, me informaram sobre uma regra em que eu deixaria uma pensão por morte e outra regra em que não deixaria, pois averbei um tempo como CLT do banco. Me senti prejudicada, pois fui pesquisar e poderia sim deixar essa pensão por morte.” (Aposentada: Ângela Maria Nunes de Castro)
- “Demorou um pouco o atendimento nos guichês. Passa um na frente do outro e fiquei esperando minha vez.” (Aposentada: Maria Das Graças Correia dos Santos)

Manifestações	
Elogio	58
Reclamação	2
Sugestão	12
Total	72

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

