

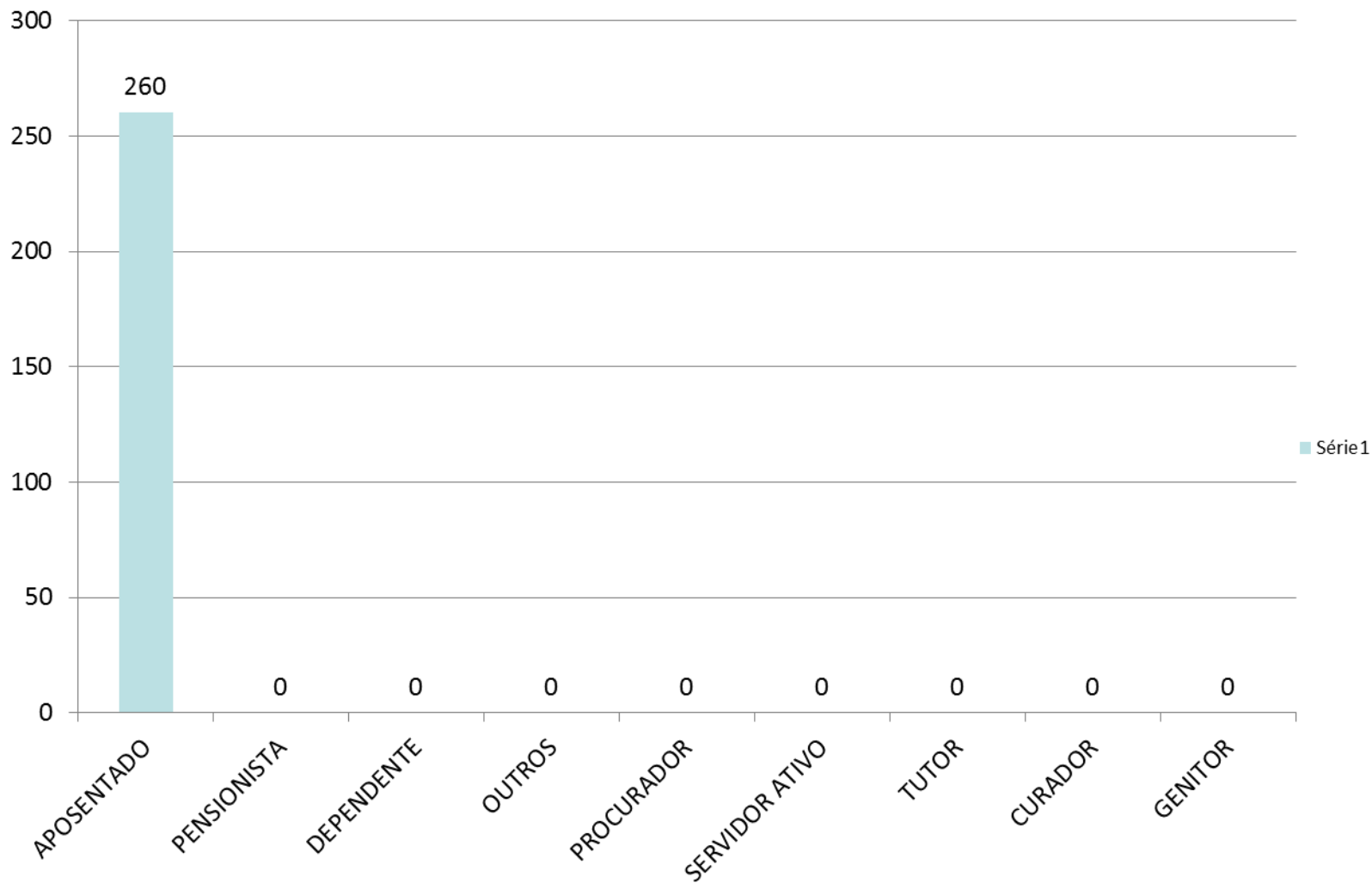


Pauta: Pesquisa de Satisfação Novembro 2015

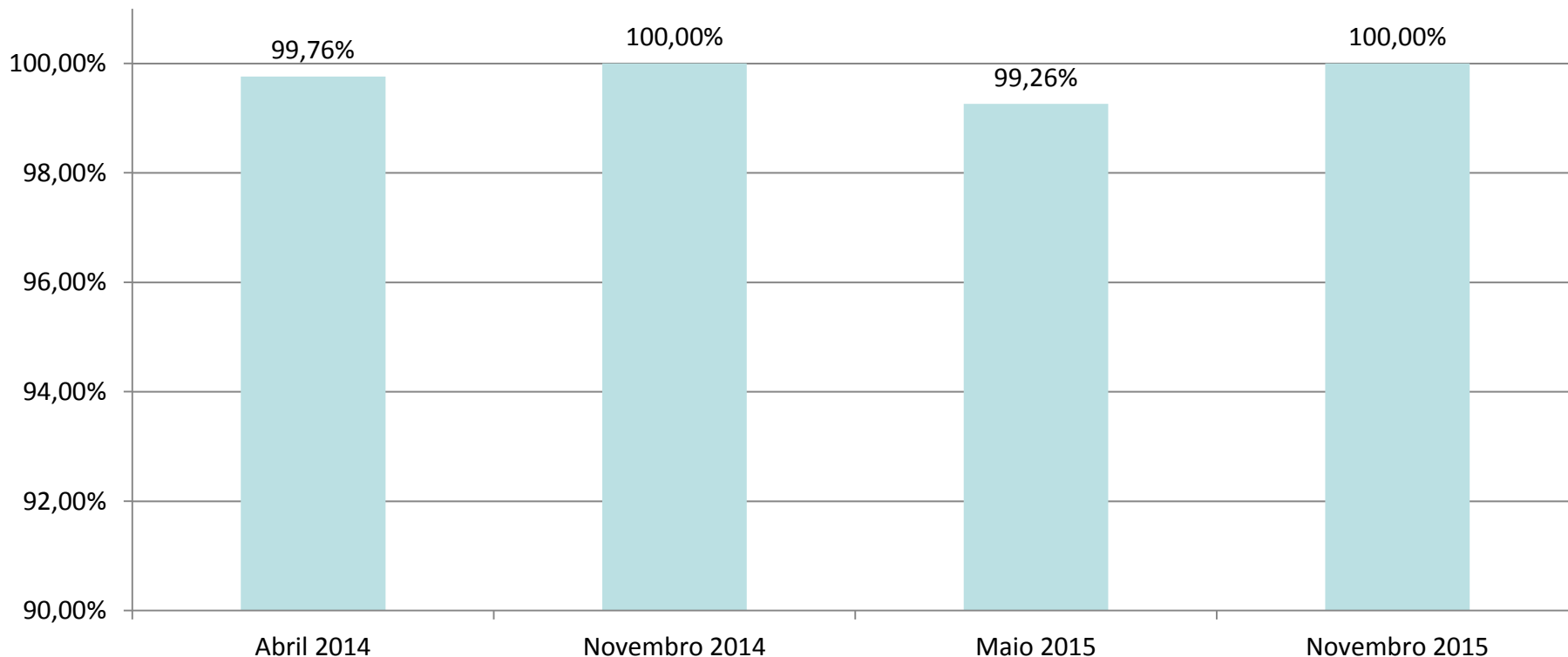
Manaus, 19 de fevereiro de 2016

Apresentação

- ✓ Pesquisa realizada com 260 segurados
- ✓ Período: 23/11 a 27/11
- ✓ Método: Pesquisa por telefone
- ✓ Público: Aposentados com benefícios concedidos de maio a outubro de 2015



1) Quanto a satisfação em relação a facilidade, segurança e a qualidade das informações dadas pelo atendente?



ÓTIMO
 BOM
 REGULAR
 INSUFICIENTE



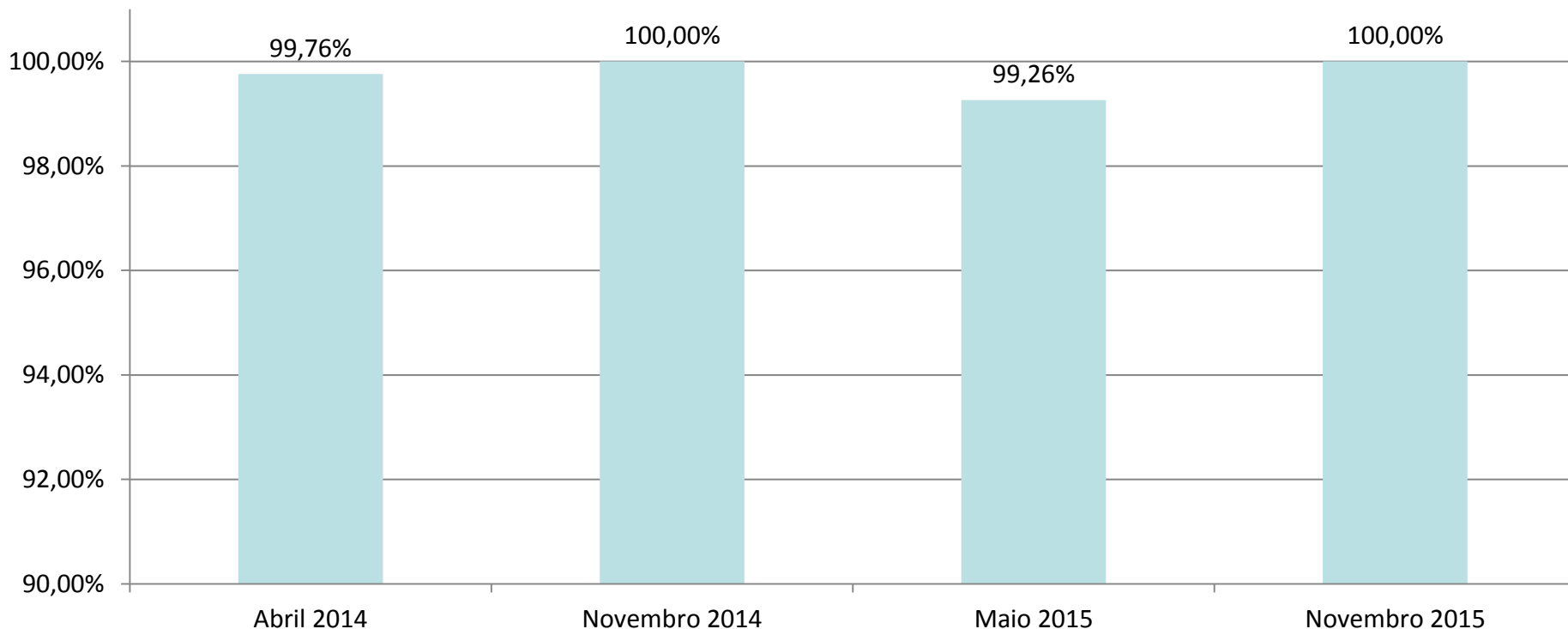
Satisfação



Insatisfação

	Abril 2014	Novembro 2014	Maio 2015	Novembro 2015
ÓTIMO	367	248	163	160
BOM	51	22	106	100
REGULAR	1	0	2	0
INSUFICIENTE	0	0	0	0
	99,76%	100,00%	99,26%	100,00%
	0,24%	0,00%	0,74%	0,00%

2) Quanto ao atendimento prestado pelos outros setores da MANAUS PREVIDÊNCIA?



ÓTIMO
 BOM
 REGULAR
 INSUFICIENTE



Satisfação



Insatisfação

Abril 2014	Novembro 2014	Maio 2015	Novembro 2015
371	247	163	159
47	23	106	101
1	0	2	0
0	0	0	0

99,76%

100,00%

99,26%

100,00%

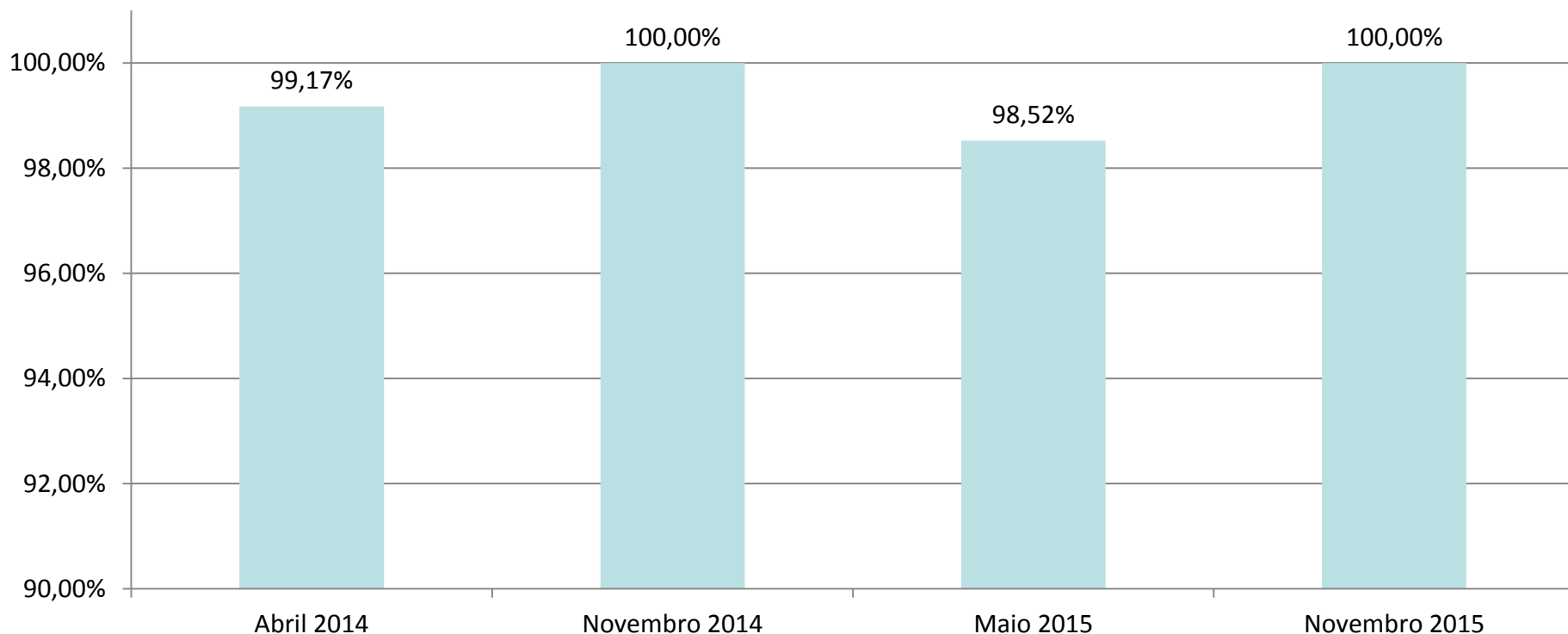
0,24%

0,00%

0,74%

0,00%

3) Quanto ao cumprimento da data de pagamento e tempo de concessão do seu benefício (aposentadoria 20 dias úteis e pensão 15 dias úteis) pela MANAUS PREVIDÊNCIA?



ÓTIMO
 BOM
 REGULAR
 INSUFICIENTE



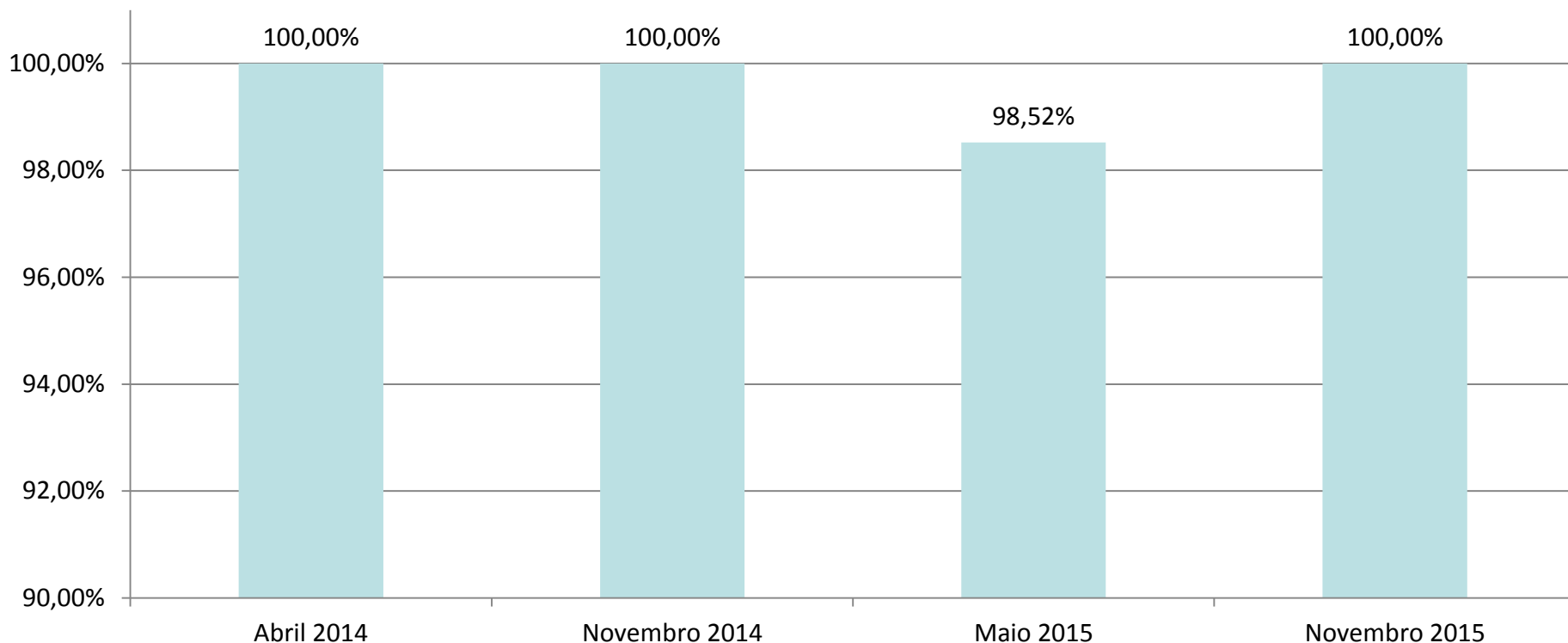
Satisfação



Insatisfação

	Abril 2014	Novembro 2014	Mai 2015	Novembro 2015
ÓTIMO	320	245	156	153
BOM	40	22	111	106
REGULAR	1	0	4	0
INSUFICIENTE	2	0	0	0
	99,17%	100,00%	98,52%	100,00%
	0,83%	0,00%	1,48%	0,00%

4) Quanto a rapidez no atendimento e tempo de espera para ser atendido?



ÓTIMO
 BOM
 REGULAR
 INSUFICIENTE



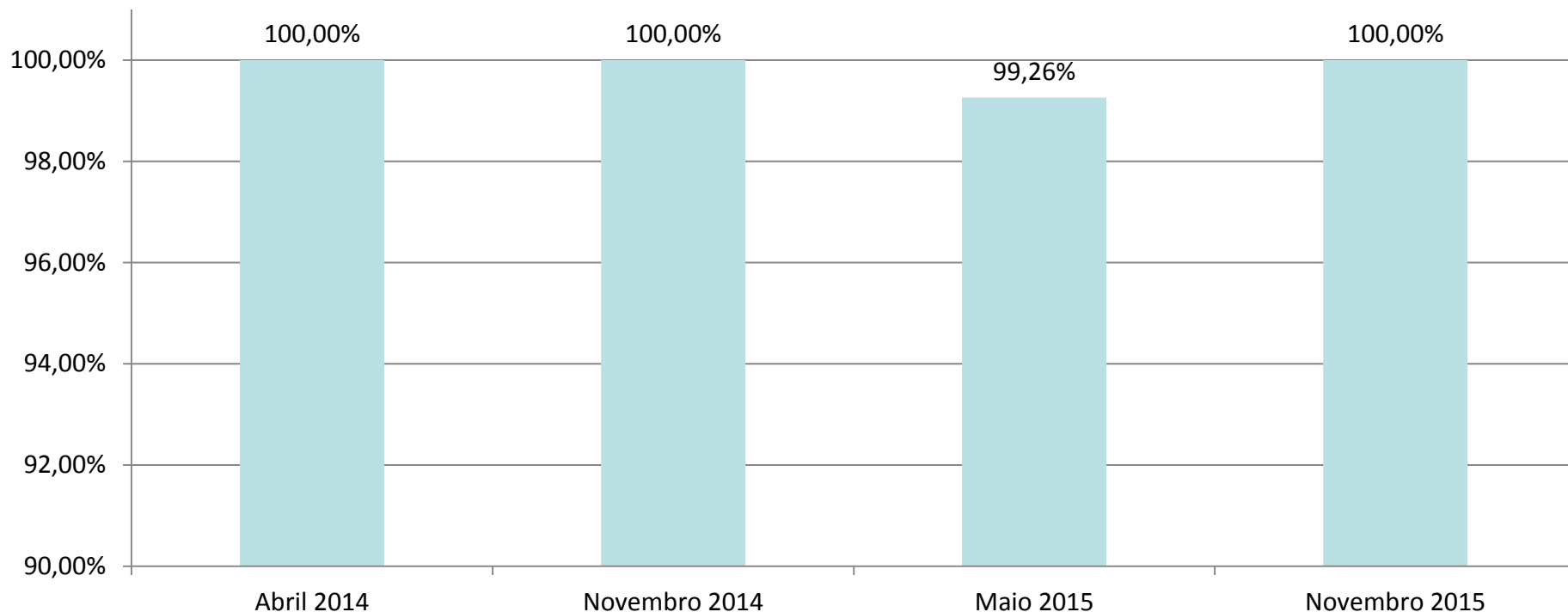
Satisfação



Insatisfação

Abril 2014	Novembro 2014	Maio 2015	Novembro 2015
384	249	163	162
35	21	104	98
0	0	4	0
0	0	0	0
100,00%	100,00%	98,52%	100,00%
0,00%	0,00%	1,48%	0,00%

5) Quanto ao conforto e limpeza das instalações da MANAUS PREVIDÊNCIA?

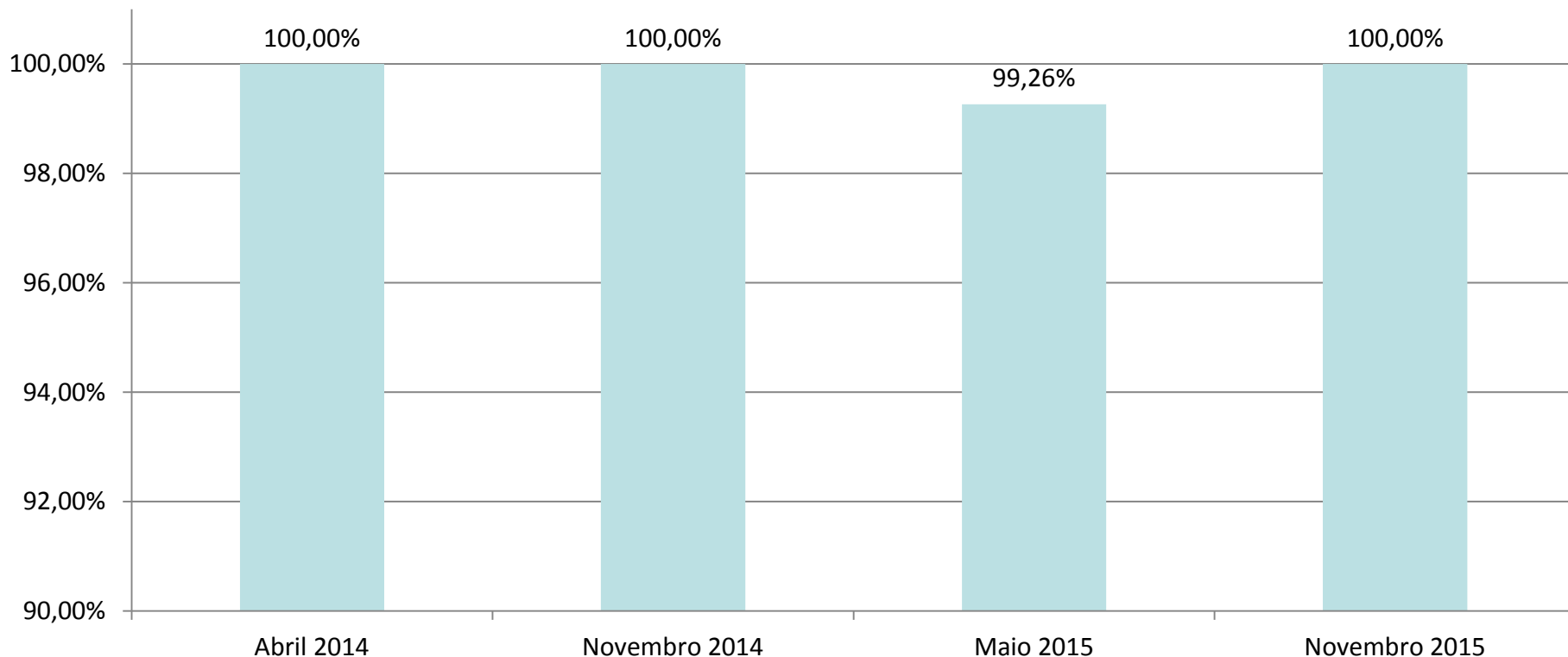


ÓTIMO
 BOM
 REGULAR
 INSUFICIENTE

+ Satisfação
 - Insatisfação

Abril 2014	Novembro 2014	Maio 2015	Novembro 2015
395	248	163	161
24	22	106	99
0	0	2	0
0	0	0	0
100,00%	100,00%	99,26%	100,00%
0,00%	0,00%	0,74%	0,00%

6) Quanto a cortesia, respeito, educação e atenção por parte do atendente MANAUSPREV?



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE



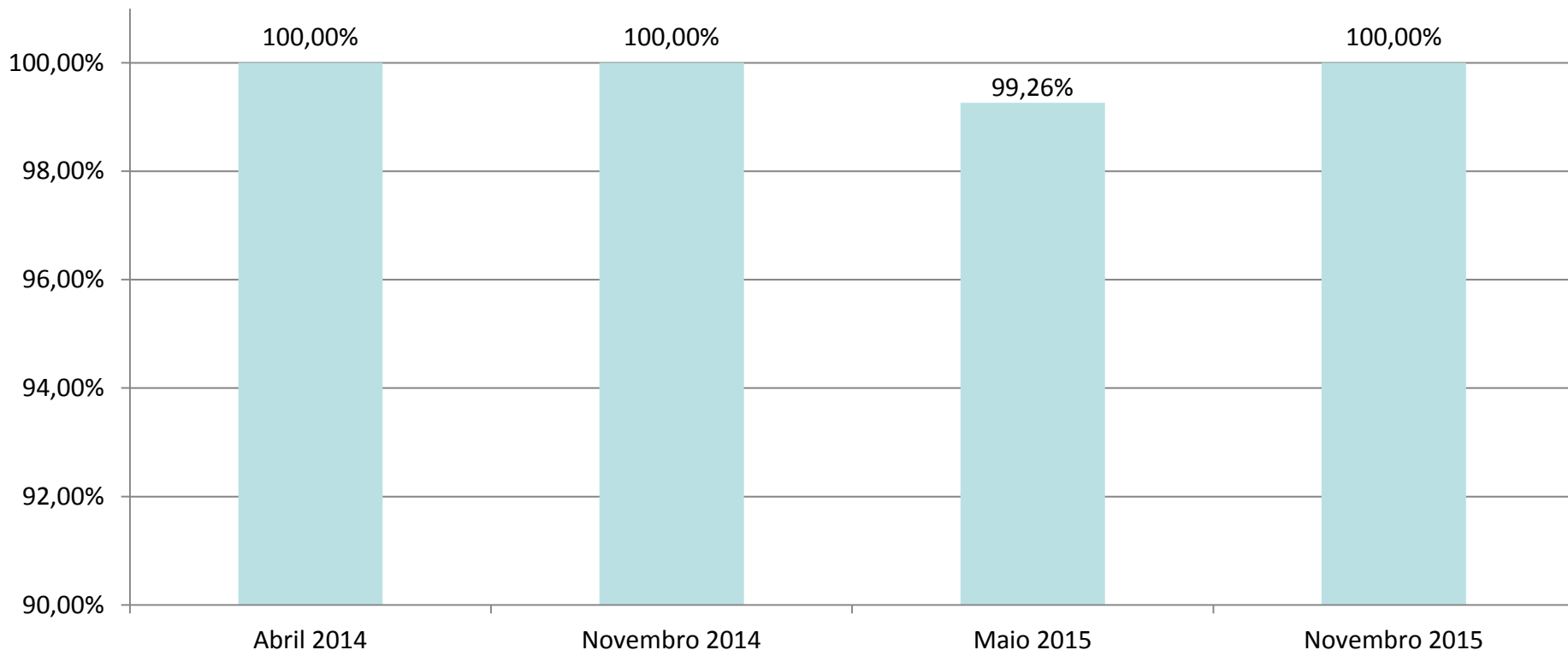
Satisfação



Insatisfação

Abril 2014	Novembro 2014	Mai 2015	Novembro 2015
387	248	163	161
32	22	106	99
0	0	2	0
0	0	0	0
100,00%	100,00%	99,26%	100,00%
0,00%	0,00%	0,74%	0,00%

7) Considerando as suas respostas aos itens anteriores, qual seu grau de satisfação geral em relação a MANAUS PREVIDÊNCIA?



ÓTIMO
 BOM
 REGULAR
 INSUFICIENTE



Satisfação



Insatisfação

Abril 2014	Novembro 2014	Maio 2015	Novembro 2015
389	248	163	164
30	22	106	96
0	0	2	0
0	0	0	0

100,00%

100,00%

99,26%

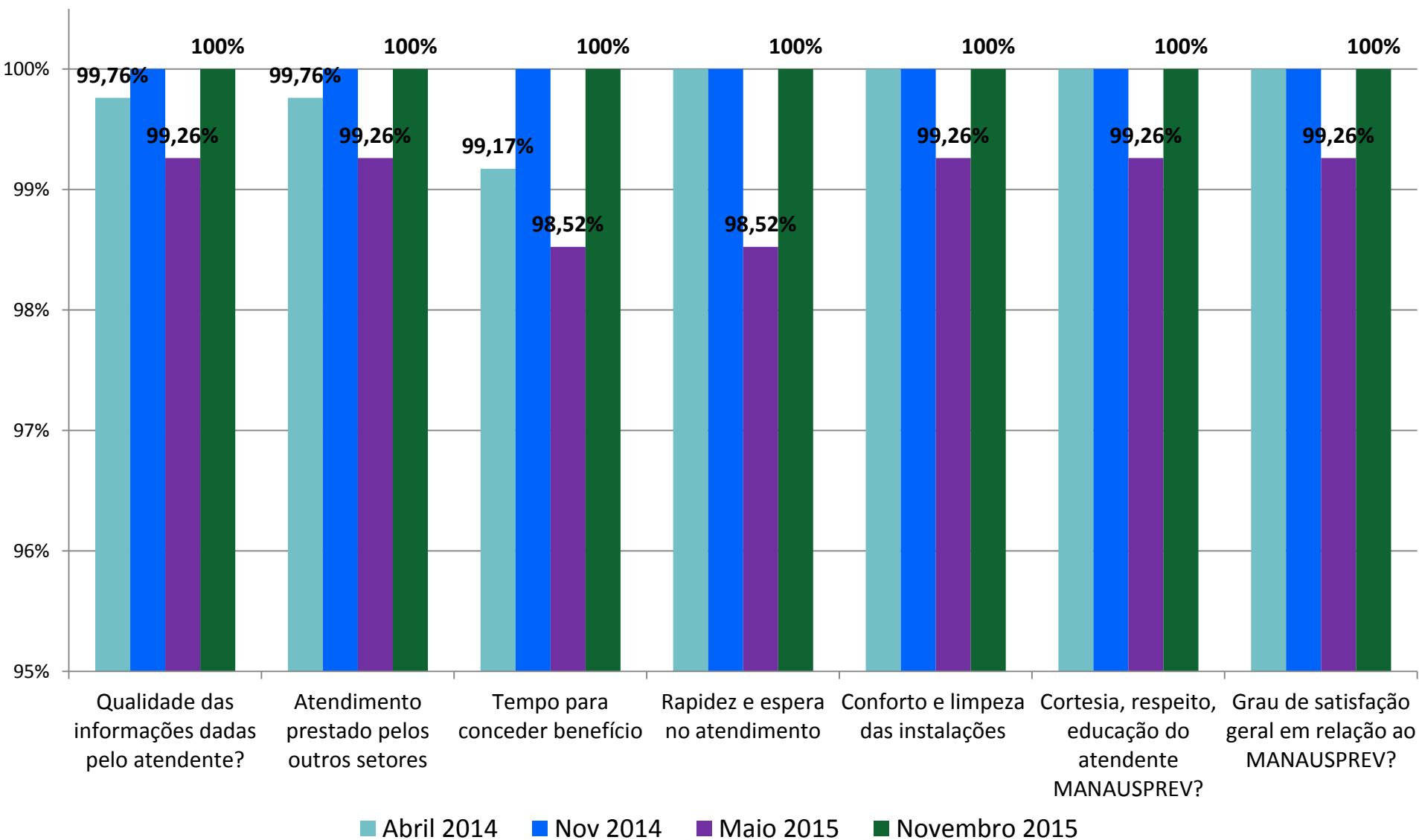
100,00%

0,00%

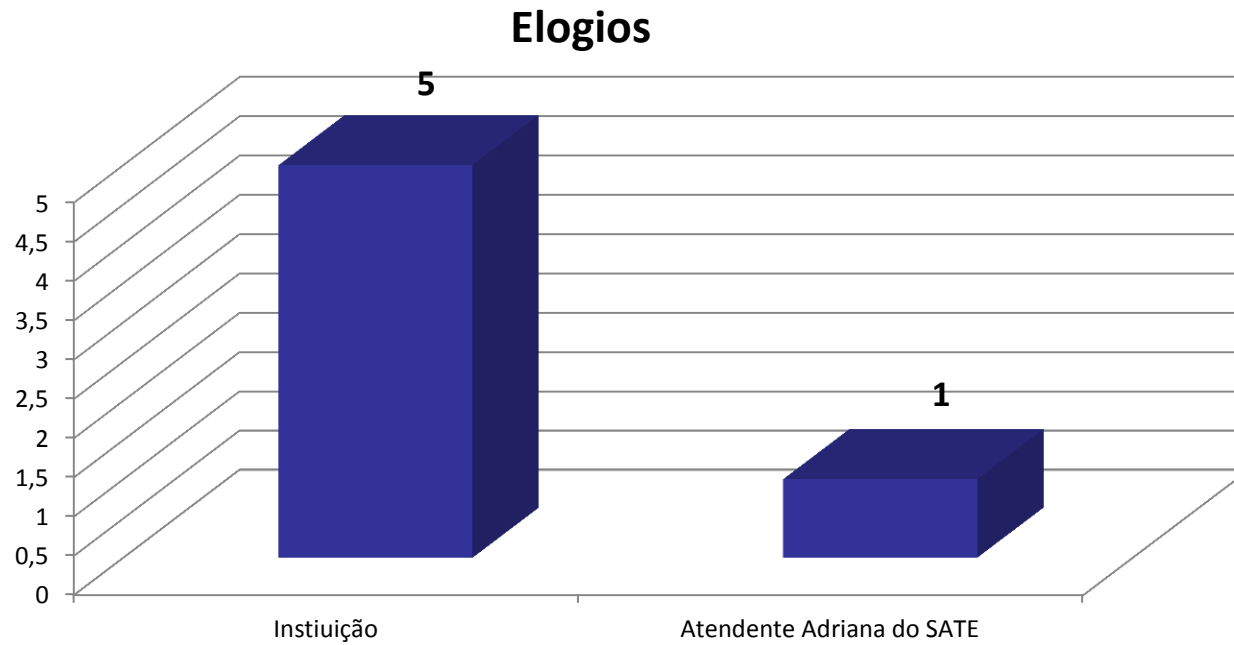
0,00%

0,74%

0,00%

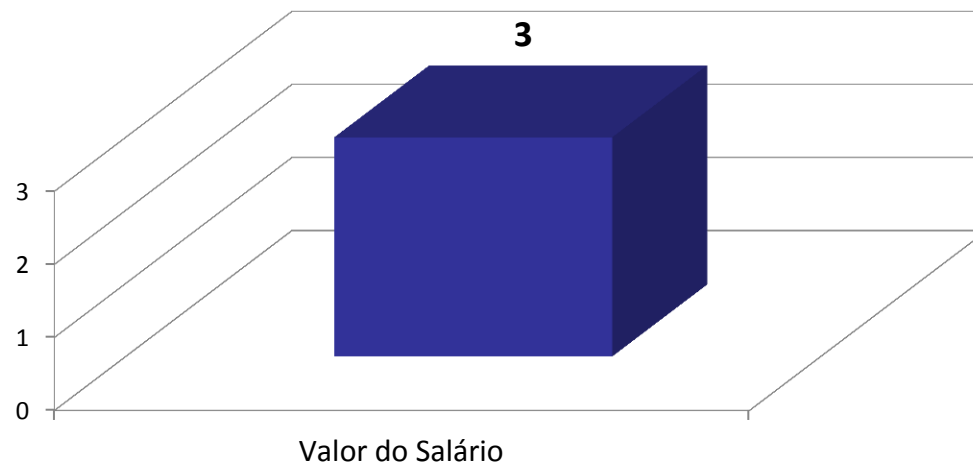


Total de 6 Elogios



Elogios recebidos na Pesquisa de Satisfação

SEGURADO	ELOGIO
ALDEMIR JOSE PAES DA ROCHA	Parabenizou a instituição e a funcionária Adriana do Sate.
VANILDA MATOS DA SILVA	Parabenizou a instituição.
FRANCISCA CARVALHO DE FARIAS	Parabenizou a instituição e pede reajuste.
MARIA GLADYS SOUTO DA SILVA	Muito satisfeita com a Instituição.
NELY GOMES DA SILVA	Parabenizou a instituição e disse estar muito satisfeita com todos serviços!
ANTONIO JOSÉ AMOEDO BARROSO	Satisfeito com a Instituição.



Obrigado!