



Pesquisa de Satisfação Novembro 2016

Manaus, 05 de janeiro de 2017

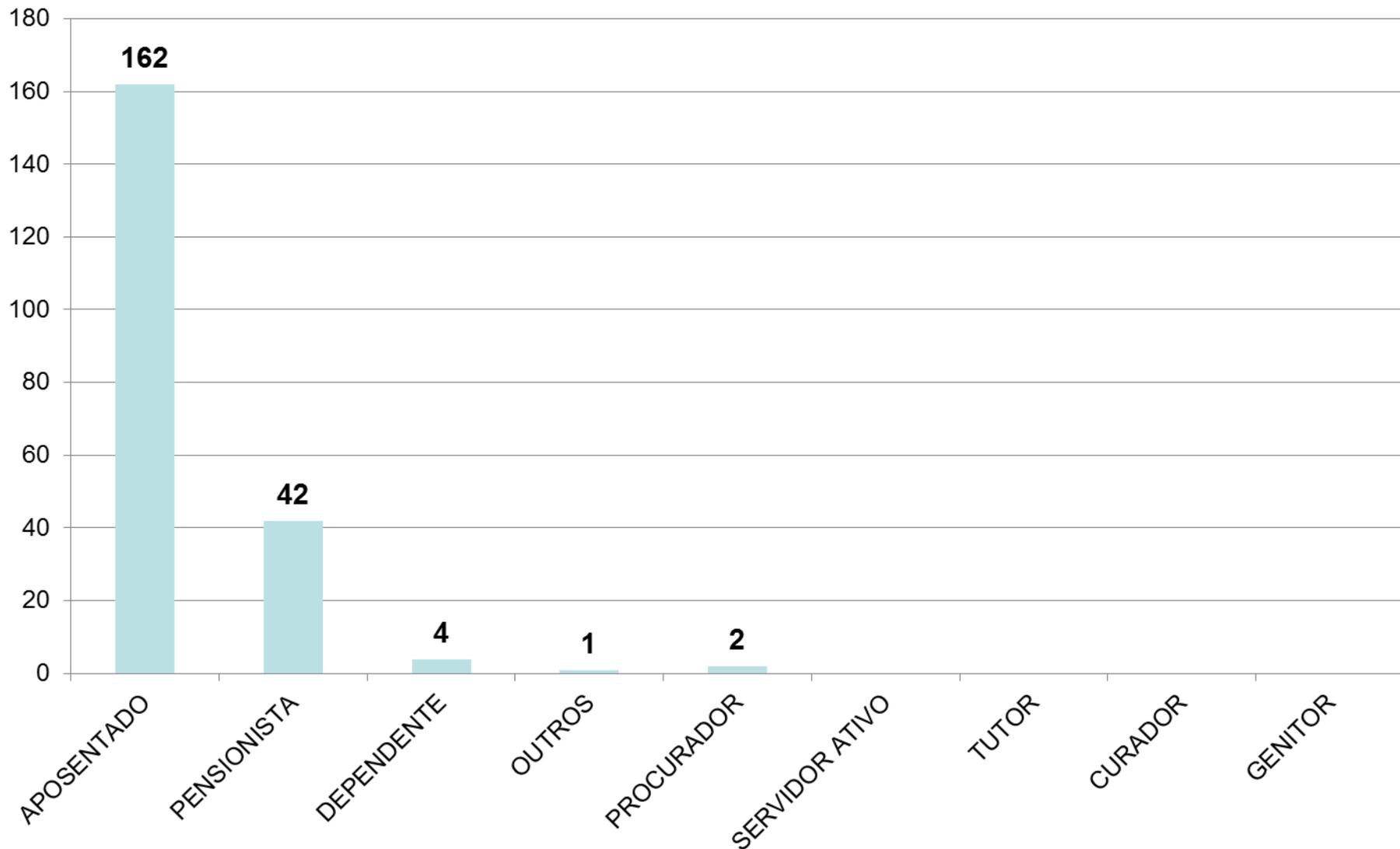
APRESENTAÇÃO

- ✓ **Público:** 211 segurados, entre 166 aposentados e 45 pensionistas, com benefícios concedidos de **maio a outubro de 2016**.
- ✓ **Período:** 17/11 a 22/12.
- ✓ **Método:** Pesquisa por telefone – CALL CENTER; Via Website ; 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.

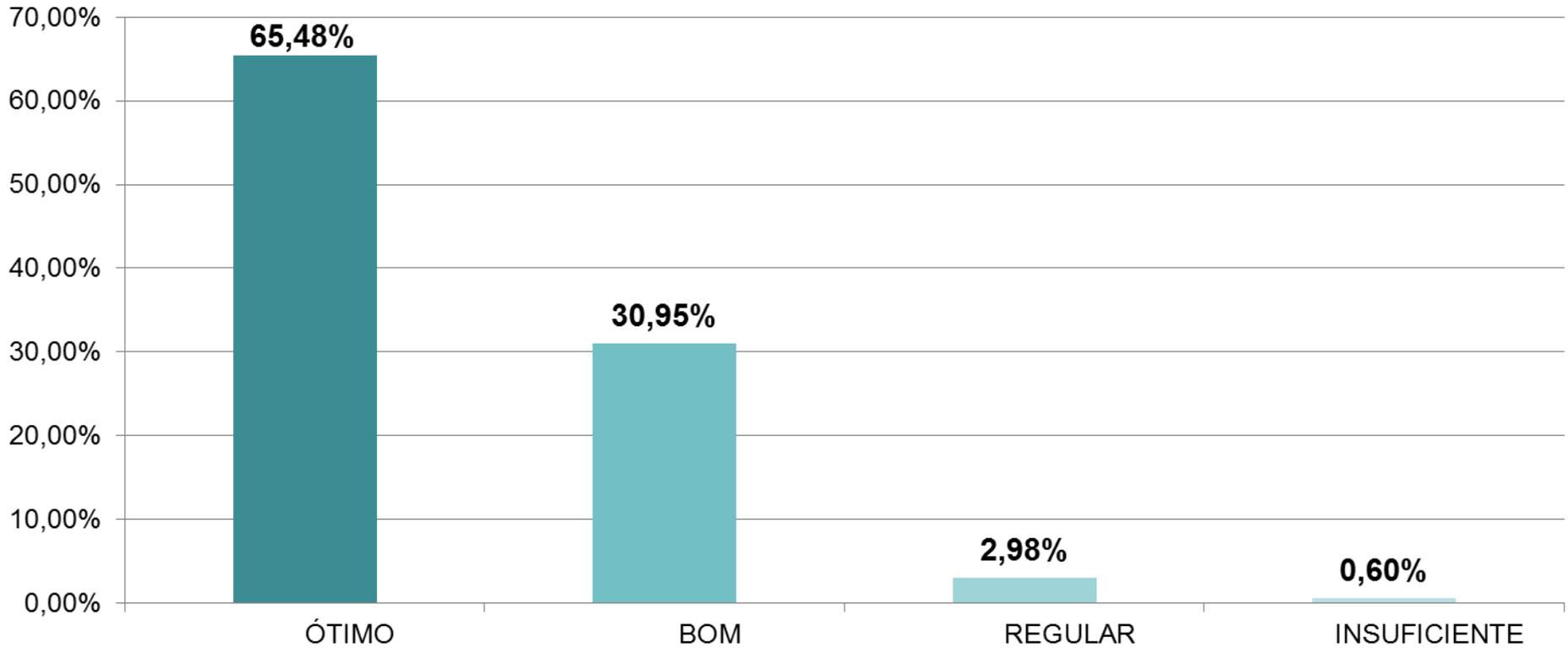
PESQUISA POR TELEFONE

- ✓ Pesquisa realizada, efetivamente, com 168 segurados (80%, percentual aceitável).
 - 162 aposentados, 42 pensionistas, 4 dependentes, 2 procuradores e 1 "outro".
- ✓ 2 segurados não desejaram participar da pesquisa.
- ✓ 1 aposentado veio a óbito.
- ✓ Impossibilidade de contato com 40 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)



ÓTIMO
 BOM
 REGULAR
 INSUFICIENTE



Satisfação



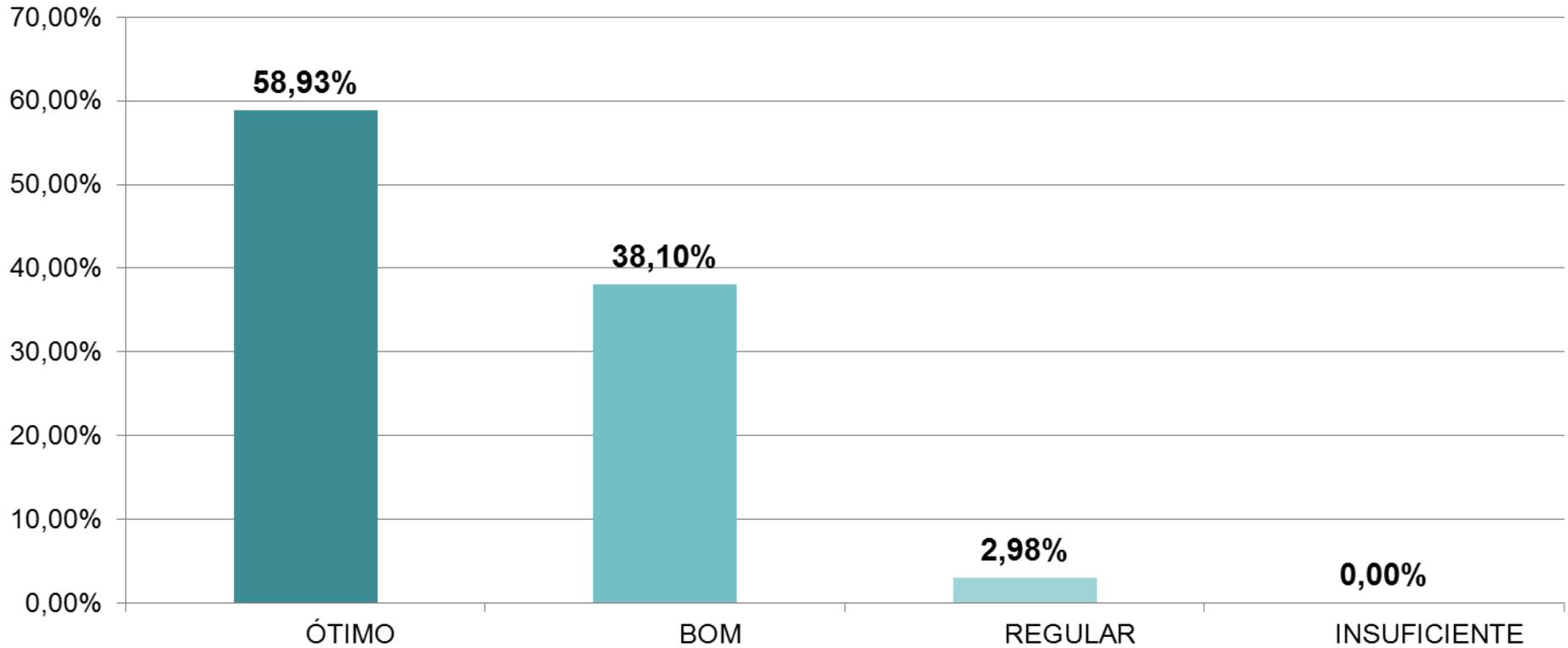
Insatisfação

Novembro 2016	
ÓTIMO	110
BOM	52
REGULAR	5
INSUFICIENTE	1

96,43%

3,57%

2) Satisfação em relação ao atendimento de outros setores



ÓTIMO
 BOM
 REGULAR
 INSUFICIENTE

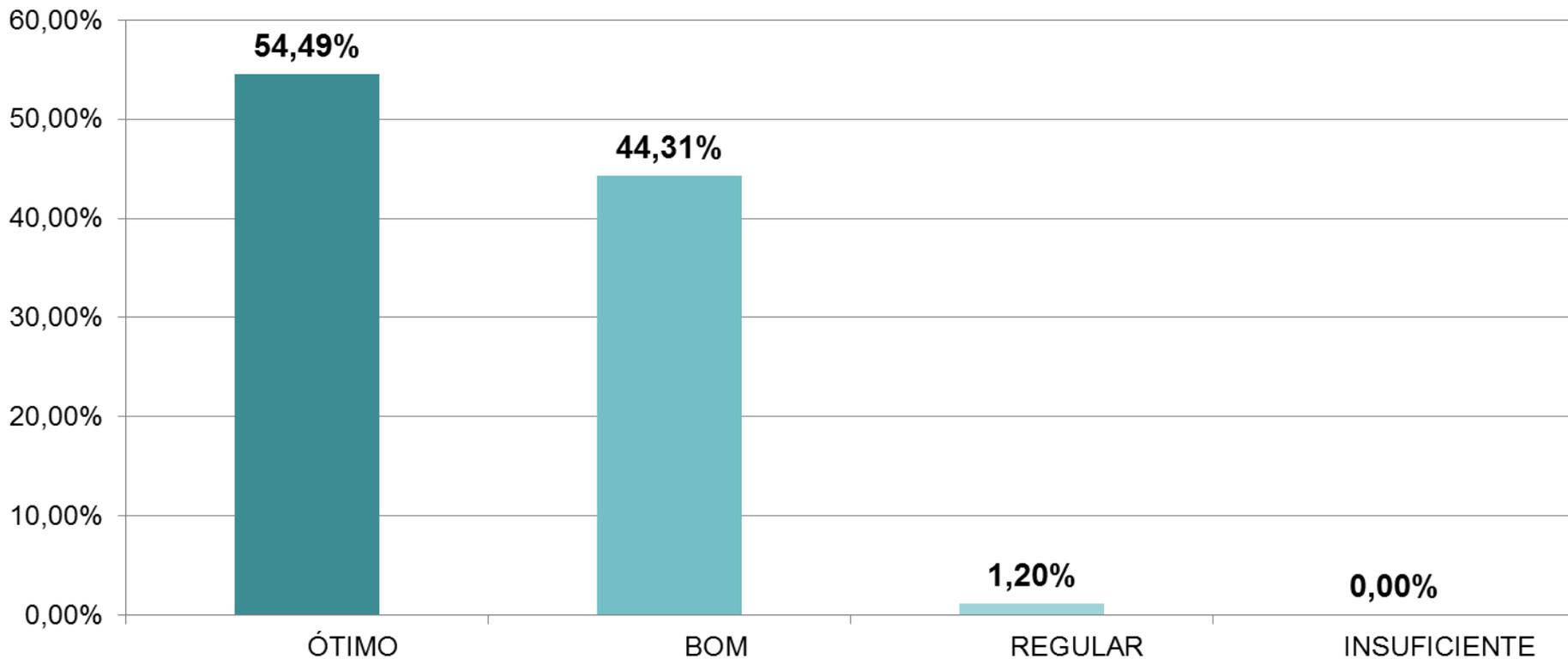
Novembro 2016	
ÓTIMO	99
BOM	64
REGULAR	5
INSUFICIENTE	0

+ Satisfação
 - Insatisfação

97,02%

2,98%

3) Satisfação em relação à infraestrutura da Manaus Previdência



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

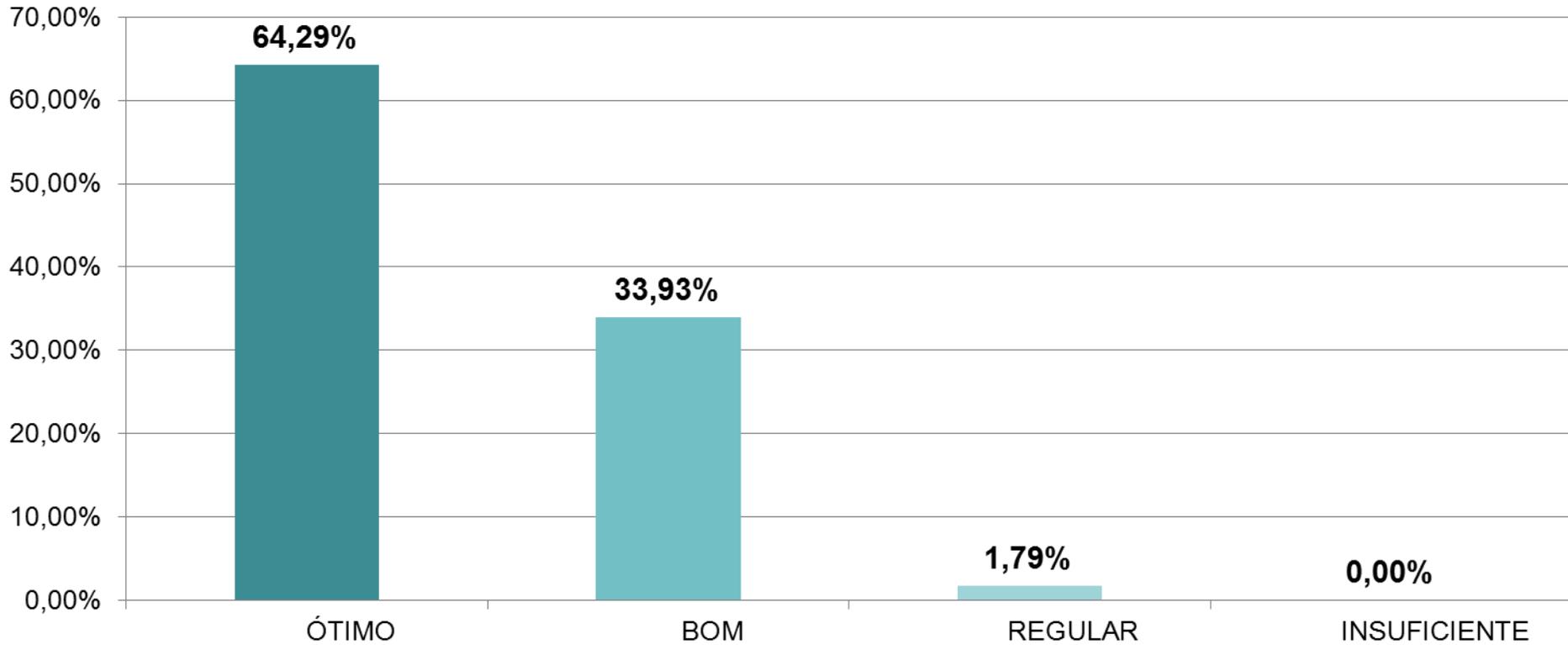
+ Satisfação
- Insatisfação

Novembro 2016	
ÓTIMO	91
BOM	74
REGULAR	2
INSUFICIENTE	0

98,80%

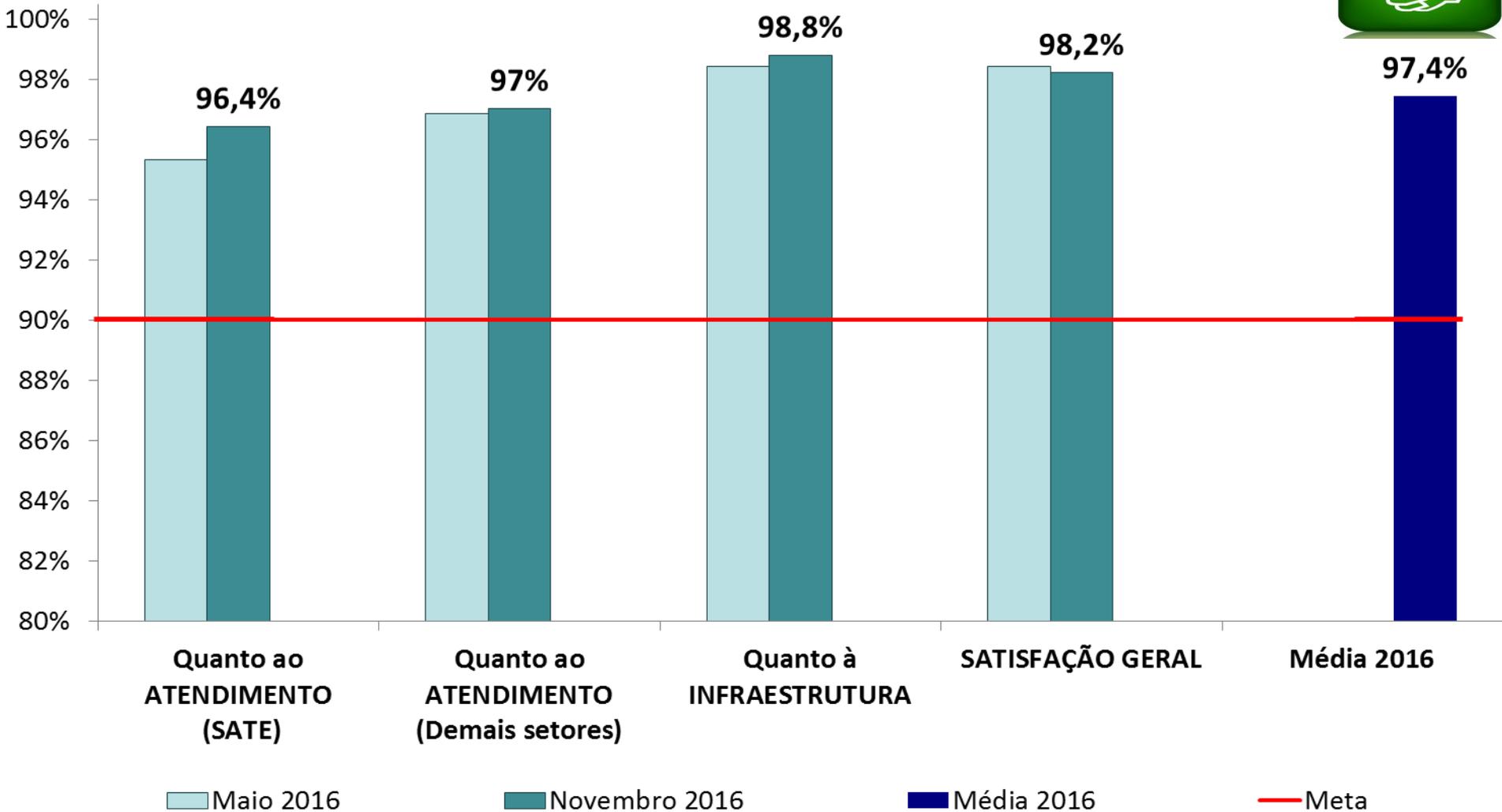
1,20%

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



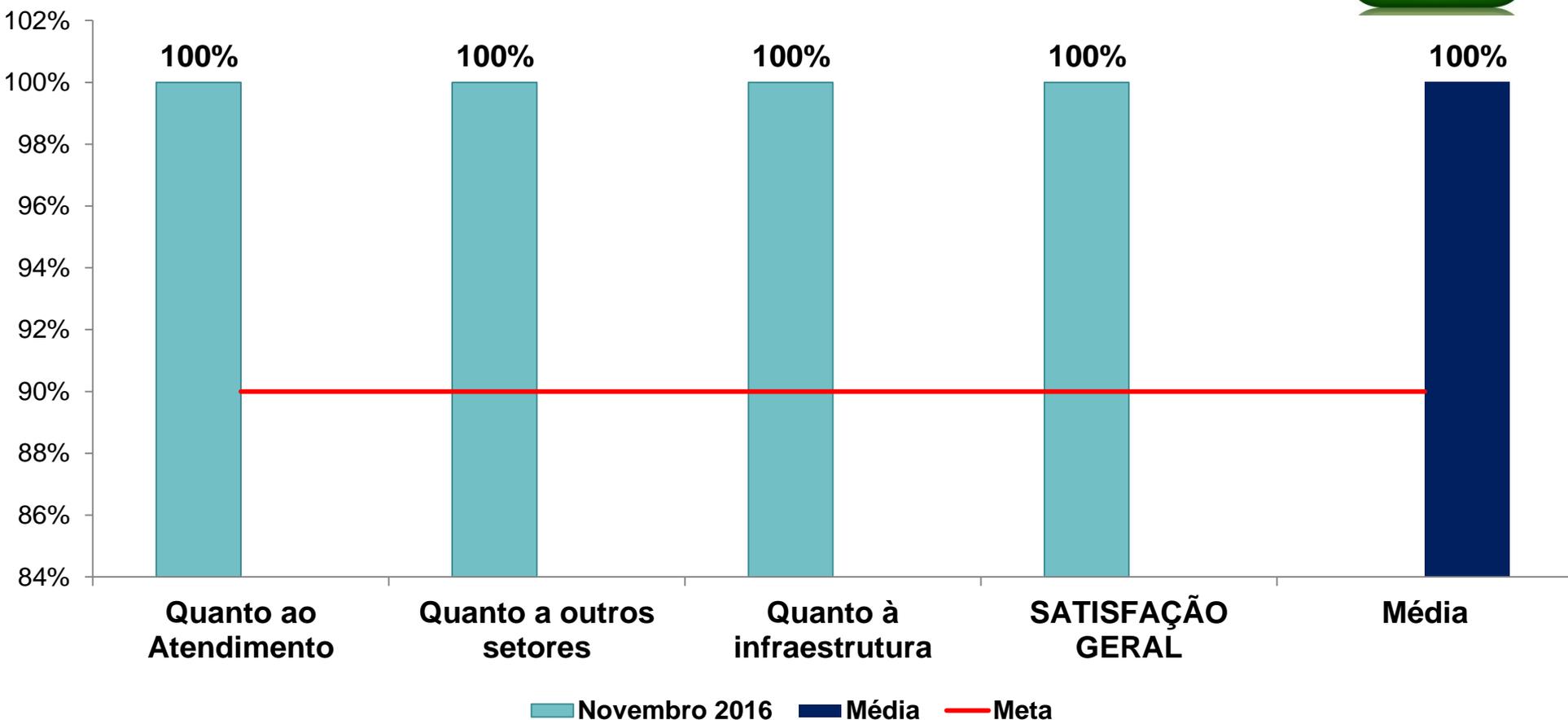
Novembro 2016	
ÓTIMO	108
BOM	57
REGULAR	3
INSUFICIENTE	0
+ Satisfação	98,21%
- Insatisfação	1,79%

PESQUISA POR TELEFONE (via Call Center)



PESQUISA LOCAL (no setor de atendimento)

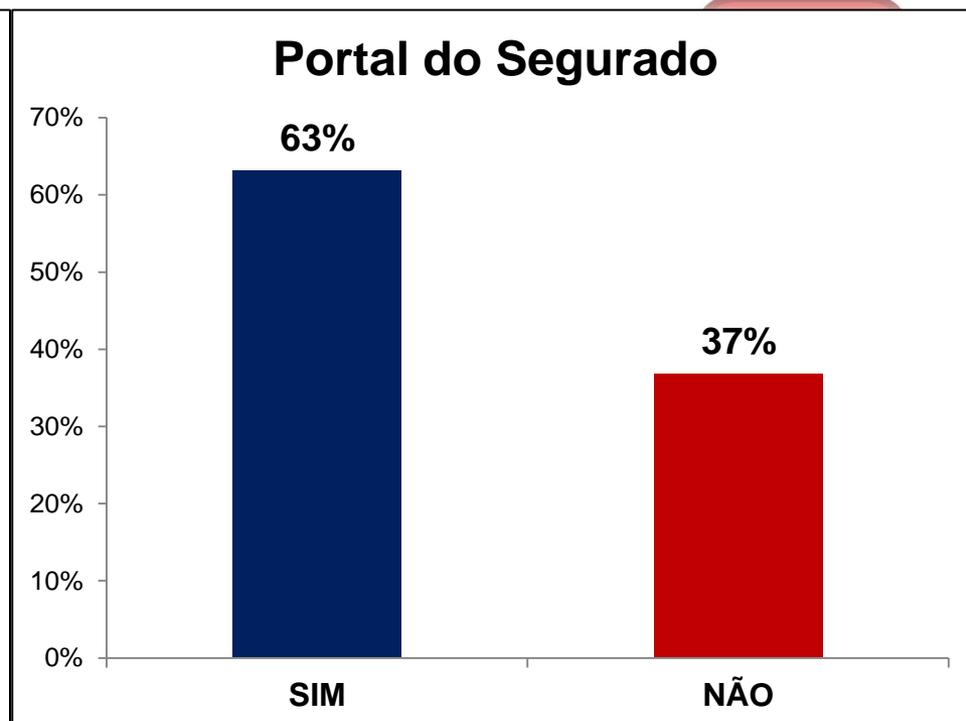
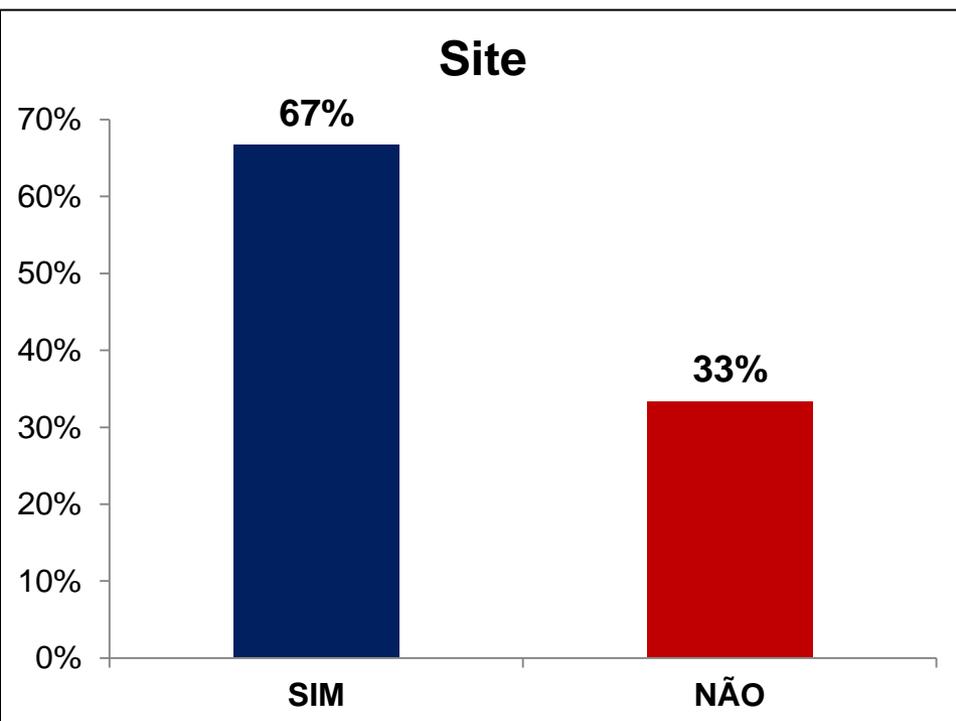
- ✓ Participaram da pesquisa 21 aposentados, 4 pensionistas, 2 servidores ativos e 5 "outros".
- ✓ Todos responderam que tiveram suas demandas atendidas.



PESQUISA NO SITE (manausprevidencia.manaus.am.gov.br)

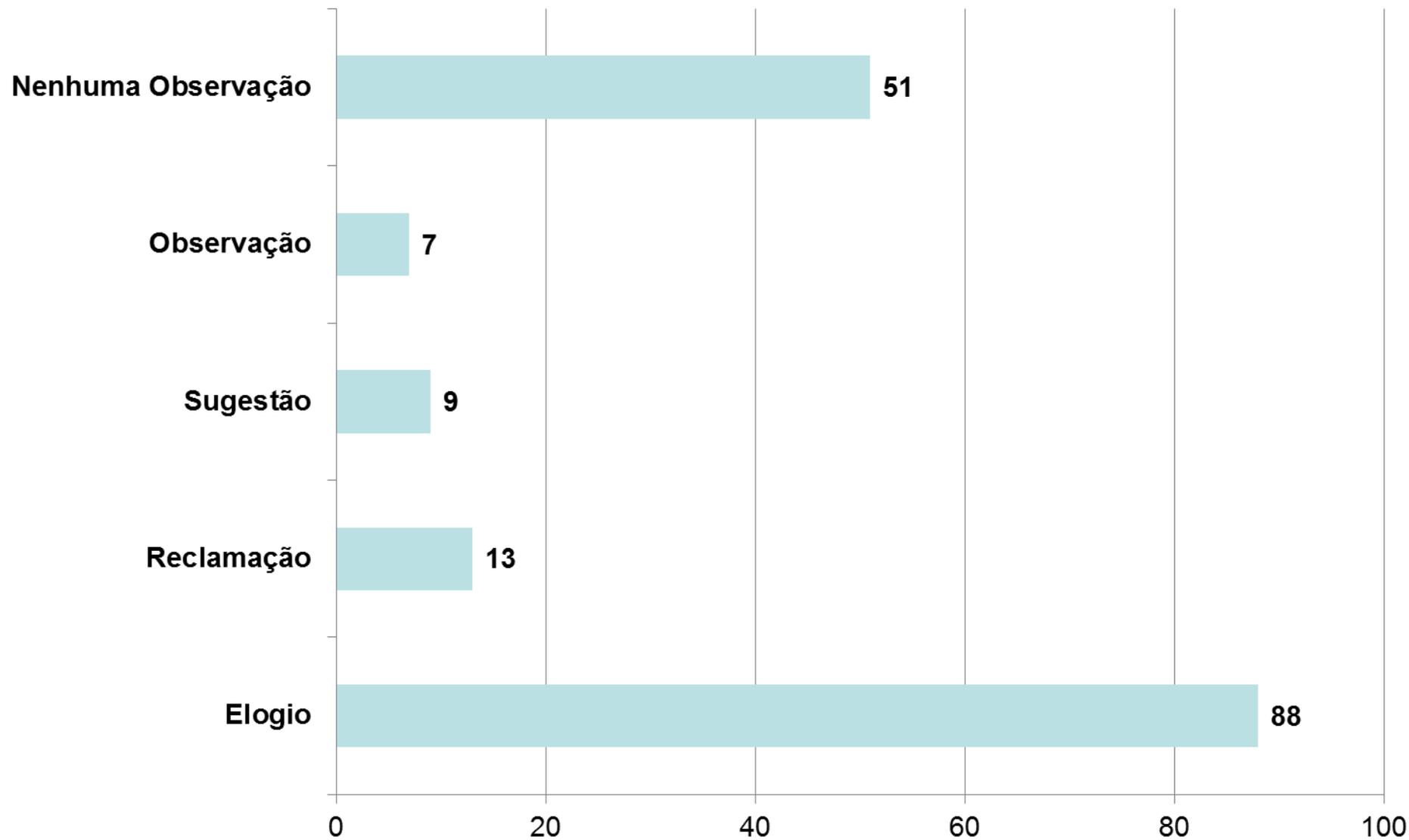


- ✓ 30 *internautas* que visitaram a página da Manaus Previdência responderam a enquete com a seguinte pergunta: **Você está satisfeito com a qualidade dos serviços da Manaus Previdência?**
- ✓ 19 segurados que acessaram o Portal do Segurado responderam a enquete quanto à satisfação em relação ao mesmo.





Observações



Principais Elogios

APOSENTADO / PENSIONISTA	O que relataram durante a ligação
JUCILEIDE OLIVEIRA PAULA	Informou que o atendimento é muito bom, e que é uma pena não morar em Manaus, pois gostaria de participar das ações da Manaus Previdência como Aposentada.
MARIA DA CONCEIÇÃO DE LIMA FREITAS	Informou que o atendimento é muito bom, que sempre foi muito bem atendida, que o Allan (Recepção) é uma ótima pessoa que recepciona muito bem.
MARCO ANTONIO PEREIRA CARNEIRO MUNIZ	Informou que o atendimento é ótimo e que se pudesse ficaria aqui todos os dias.
MARIA JOSE BRAGA RODRIGUES DE ALENCAR	Disse estar muito satisfeita com o atendimento, que ficou surpresa com o café da manhã no dia da entrega do contracheque, pois todos estavam felizes e essa relação do órgão com seus segurados é muito boa. Desde o momento que entra até a saída, há um bom atendimento. Por fim disse que o órgão bem localizado e bem estruturado.
JOSE MARIA NOGUEIRA	Informou que sempre foi bem atendido e que é difícil encontrar um órgão público tão bom e atencioso com seus segurados.
NILDA VIEIRA DE CARVALHO	Disse que a Manausprev é um local maravilhoso, com atendimento ótimo, que foi uma "aposentadoria relâmpago", muito rápida. Gostaria que o atendimento continuasse assim.
MARIA DAS GRAÇAS SILVA	Disse que o atendimento é ótimo desde a entrada até a saída, que é melhor que a Amazon Prev.
RITA CAMARA BRAGA	Informou que foi muito bem atendida, em especial pelo Sr. Roberto e a Dra. Zena, que são ótimas pessoas.
LUCIA RAMOS PINHEIRO	Disse ter gostado muito do atendimento e que não tem que do que reclamar. Espera que o atendimento continue sempre assim e que se for mudar que seja para melhor.
MARIA ENOI BEZERRA NOGUEIRA	Disse que o atendimento é ótimo e deseja que a gestão não mude.

Principais Elogios

APOSENTADO / PENSIONISTA	O que relataram durante a ligação
MARIA DO CARMO MENDES DA SILVA	Informou que foi muito bem atendida, em especial pela Sra. Vanessa do SATE, que sempre é muito atenciosa.
GIGIO SPOSINA	Informou que a Manausprev está bem localizada e que os atendentes são muitos atenciosos.
ESMERALDA ALVES MONTEIRO	Informou que o atendimento foi além do esperado, pois foi muito bem atendida e que seu processo de aposentadoria foi rápido.
EVA SILVA NEVES	Disse que o atendimento é ótimo, que o estacionamento é amplo e dentro da Manausprev é muito confortável.
CONSUELO RODRIGUES MALVEIRA	Sr. Alcides Maia (esposo) respondeu as perguntas pela esposa, pois ela é debilitada. Disse que o atendimento é ótimo, desde a chegada, bem como o atendimento presencial e que está muito satisfeito.
VANDA NEVES PENA MARTINS	Informou que o atendimento é muito bom e que os atendentes são gentis. "Não é aquela grosseria igual de outros estabelecimentos".
MARIA DE JESUS LIOCA MESQUITA	Agradeceu toda atenção da Manausprev, por se preocupar com ela e disse estar muito feliz.
MARIA DE LOURDES PATRICIO LIMA	Auria Lucia (filha/procuradora) informou que o atendimento na Manaus Previdência é ótimo e deseja que continue assim, pois no Estado a situação é precária. Disse estar muita grata com o atendimento.
ENILDA DO NASCIMENTO GOIS	Pensionista informou que está muito satisfeita com o atendimento e informou que a assistente social a atendeu muito bem.
JOÃO COSTA MARTINS	Pensionista informou que foi muito bem atendido e deseja que todos órgãos fossem iguais a Manaus Previdência.

Reclamações/Críticas

APOSENTADO / PENSIONISTA	O que relataram durante a ligação
RAIMUNDA AUXILIADORA TAVARES ARRAIS	Deixou observação a respeito do censo: disse que não foi informada e quando veio buscar o seu contracheque não tinha nada. Reclamou que teve contas atrasadas, mas já se recenseou.
ROSENILDA MAR DOS REIS SANTOS	Em relação ao processo de verbas indenizatórias, informou que até hoje ainda não recebeu seu 13º e nem a licença-prêmio. Disse que isso é um direito dela, que se ela morrer "esse dinheiro vai ficar para quem?", e que se soubesse não teria se aposentado, mas tirado a sua licença-prêmio primeiro.
BENEDITA IVANY DE OLIVEIRA COSTA	Informou não estar satisfeita com o atendimento, pois seu processo de aposentadoria demorou a ser finalizado e seu salário é pouco.
JANETE FELIX DE VASCONCELOS	Reclamou que o estacionamento da frente é muito pequeno, tem poucas vagas, e o de trás fica lotado por causa da Junta Média. Foi informada que a Junta mudou de endereço que poderá estacionar na parte de trás da sede.
ANTONIO SEBASTIÃO DE MORAES	Reclamou que o salário é pouco.
JOSE ANDRE DE OLIVEIRA VIEIRA	Em relação ao processo de ressarcimento, acha que demora um pouco.
ALCIRENE DE LEMOS JARDIM	Fez crítica em relação ao contracheque. Diz ser deficiente, que possui dificuldades de locomoção e precisa ir até a Manausprev buscar o contracheque. É aposentada por outras secretarias e o contracheque chega em casa pelos correios.
MARIA JOSE DA CRUZ GONÇALVES	Arthur Gabriel Gonçalves (neto) acompanhou o processo de pensão por morte da avó e respondeu as questões. Deixou uma crítica em relação ao contra cheque, que não chega em casa.
MARIA OSMARINA GUSMAO BENEVIDES	Pensionista está satisfeita com o atendimento, porém está havendo um desconto no seu contracheque referente a ManausMed, o qual não está podendo utilizar. E perguntou "para onde está indo esse dinheiro que está sendo descontado".
MARIA SEBASTIANA FURTADO DA SILVA	Pensionista deixou uma crítica em relação a verbas indenizatórias, pois é um processo demorado.
ZENAIDE PEREIRA SOUZA	Pensionista gostaria que o salário aumentasse, não só para a categoria dela, como também a dos aposentados, pois tem gente que recebe pouco e não dá para sobreviver.
CLAUDINE PERES FALCAO MOREIRA	Pensionista achou inapropriado e desagradável ter que relembrar e falar de momentos que passou com o marido, e do tempo que estavam juntos, pois ele tinha de falecido recentemente. Para dar entrada no processo de pensão, teve que relembrar e falar tudo. Pensionista achou inapropriado, pois estava em um momento frágil.
MARIA JOSE DRUMOND DAS CHAGAS	Pensionista informou que o atendimento é bom, porém quando iniciou o processo de pensão não informaram sobre dar entrada no processo de verbas indenizatórias, e que ficou sabendo pela secretaria de origem do falecido. Essa semana ocorreu um problema com sua conta: foi ao banco sacar sua pensão e o banco informava que a Manausprev não tinha depositado, e a Manausprev informava que já havia sido autorizado. Reclamou disso, pois já tem 72 anos e ficar indo e vindo foi um constrangimento.

APOSENTADO / PENSIONISTA	O que relataram durante a ligação
LUCIA MARIA INHAMUNS DA SILVA RABELO	Deixou observação a respeito de processo de ressarcimento. Disse que deu entrada na Manausprev e a autarquia deveria ser responsável pelo processo, o que não ocorreu. Foi atrás do processo na secretaria de origem, ao saber que a responsabilidade era deles. E achou isso errado.
LUIZ NAZARÉ ALVES DA COSTA	Informou que o atendimento é bom e que o banheiro masculino "deixou a desejar". Gostaria que a ManausMed e a Junta Médica estivessem no mesmo local da Manausprev, o que ajudaria muito mais em relação a locomoção, pois a maioria é bem idoso e fica ruim se deslocar da ManausMed para a Manausprev já que é contramão.
PAULA MARIA FERREIRA ALVES	Informou que quando iniciou seu processo de aposentadoria na secretaria não sentiu muita firmeza nas informações dadas. Então veio à Manaus Previdência esclarecer todas as suas dúvidas e ficou muito satisfeita com o atendimento. Sugeriu que a Manausprev fizesse palestras nas secretarias, para que essas orientem melhor os servidores ao passar informações sobre aposentadoria. A única crítica foi em relação ao lanche que antigamente tinha suco e biscoitos e agora só tem o café.
MARIA DAS GRACAS DE ALENCAR MOREIRA	Deixou uma observação em relação ao Diário Oficial. Disse morar longe, e que não tem ônibus direto para o bairro onde se encontra a prefeitura, e isso atrapalha. Portanto, o ideal seria retirar o DOM em um local mais perto como a Manausprev.
ROSILENE FARIAS PAIXÃO	Sugeriu a existência de um espaço destinado aos aposentados para tomarem café, pois por muitas vezes chegam cedo e sem ter tomado café.
FRANCISCA DA SILVA RODRIGUES	Informou que o atendimento é muito bom, que os atendentes foram muitos atenciosos e está feliz com sua aposentadoria. Sugeriu que tenha biscoito e suco para os atendimentos presenciais.
FRANCISCO FERREIRA BINDA	Informou que o atendimento foi ótimo, que sempre foi bem atendido desde a recepção até o final do seu processo, o qual não demorou. Sugeriu que tenha café, pois quando veio não tinha.
MACILEIA MENDONÇA DA SILVEIRA	Informou que o atendimento é ótimo. Sugeriu que, no dia da entrega do contracheque, o corte de cabelo seja em espaço distinto do café da manhã, pois não acha que seja higiênico as duas coisas no mesmo local.
MOEMA DE CASTRO CARNEIRO DOS REIS	Pensionista sugeriu que o contracheque pudesse ser emitido pela internet, para facilitar.

RESULTADO GERAL DA PESQUISA

