



Pesquisa de Satisfação

Novembro 2017

Manaus, 17 de janeiro de 2018

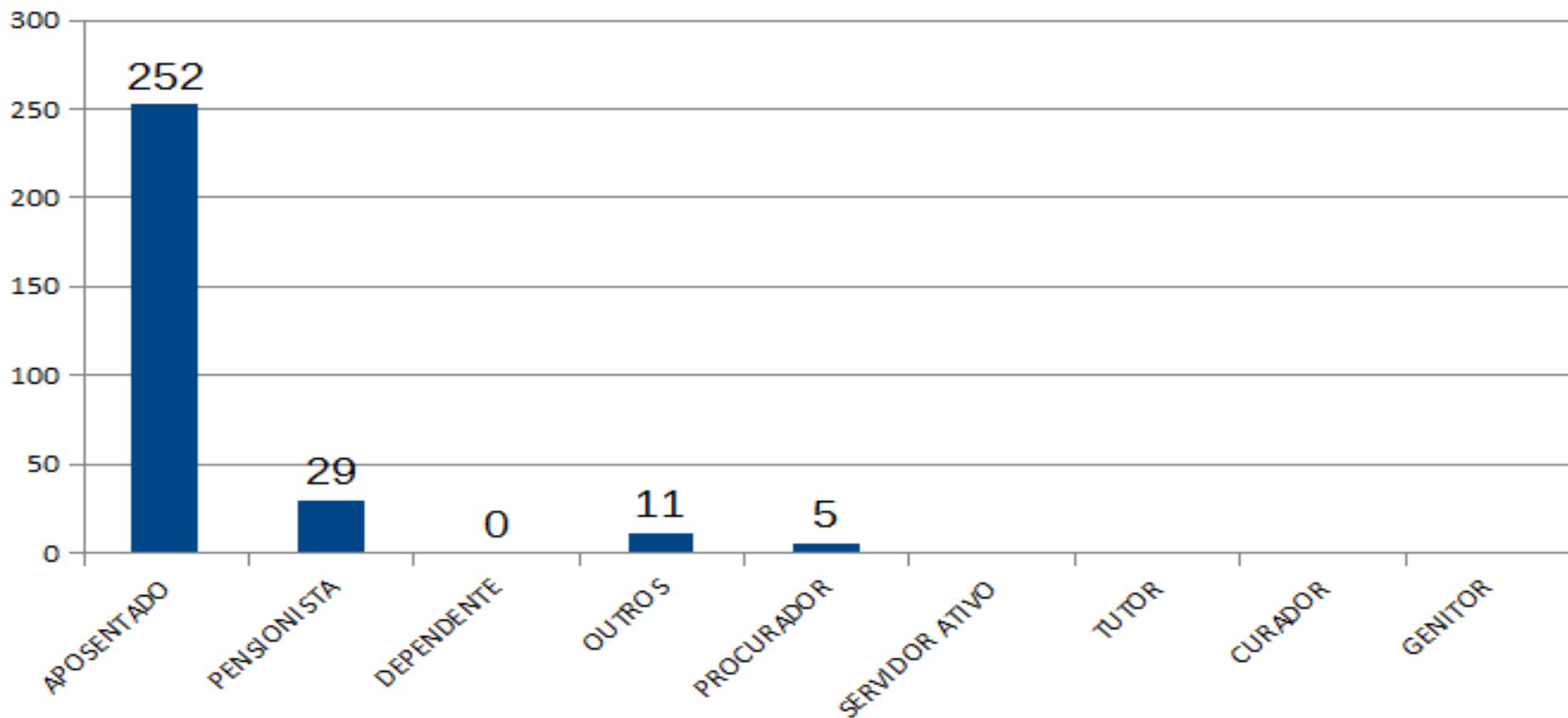
- ✓ **Público:** 297 segurados com benefícios concedidos de **maio a outubro de 2017**.
 - 252 aposentados, 29 pensionistas, 5 procuradores, e 11 "outro".
- ✓ **Período:** 05/12 a 29/12.
- ✓ **Método:** Pesquisa por telefone – CALL CENTER e Local – SATE.
- ✓ **Questionário:** Avaliação com foco em três pontos essenciais: Atendimento (Cortesia; Respeito; Tempo de espera; e Informações úteis) , Infraestrutura (Conforto; Banheiros; e Limpeza) e Satisfação Geral.

- ✓ **Pesquisa realizada, efetivamente, com 203 segurados (70%, percentual aceitável).**
- ✓ **Não desejaram participar da pesquisa: 6.**
- ✓ **Óbito: 2.**
- ✓ **Impossibilidade de contato com 86 segurados. Causas:**
 - Não atende;
 - Número não existente;
 - Caixa postal;
 - Número chamado impossibilitado de receber chamadas.

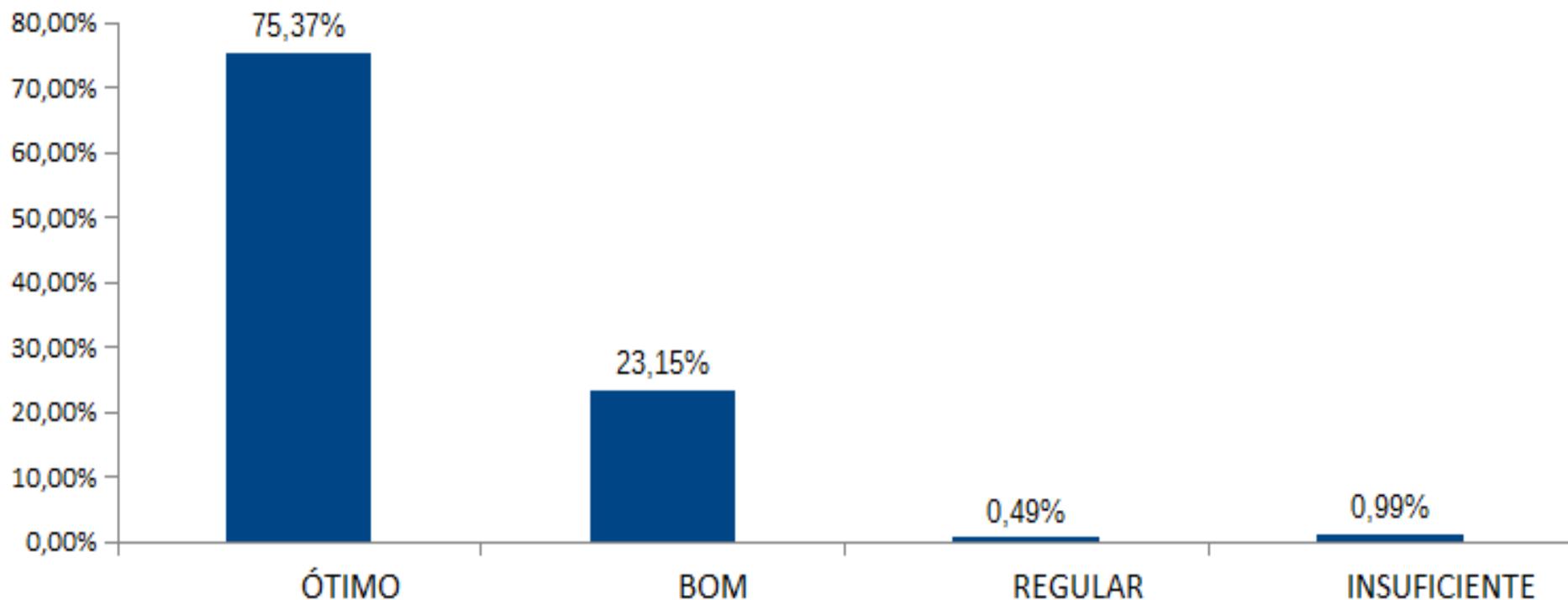


PÚBLICO PESQUISADO

(via Call Center)



1) Satisfação em relação ao atendimento (SATE)



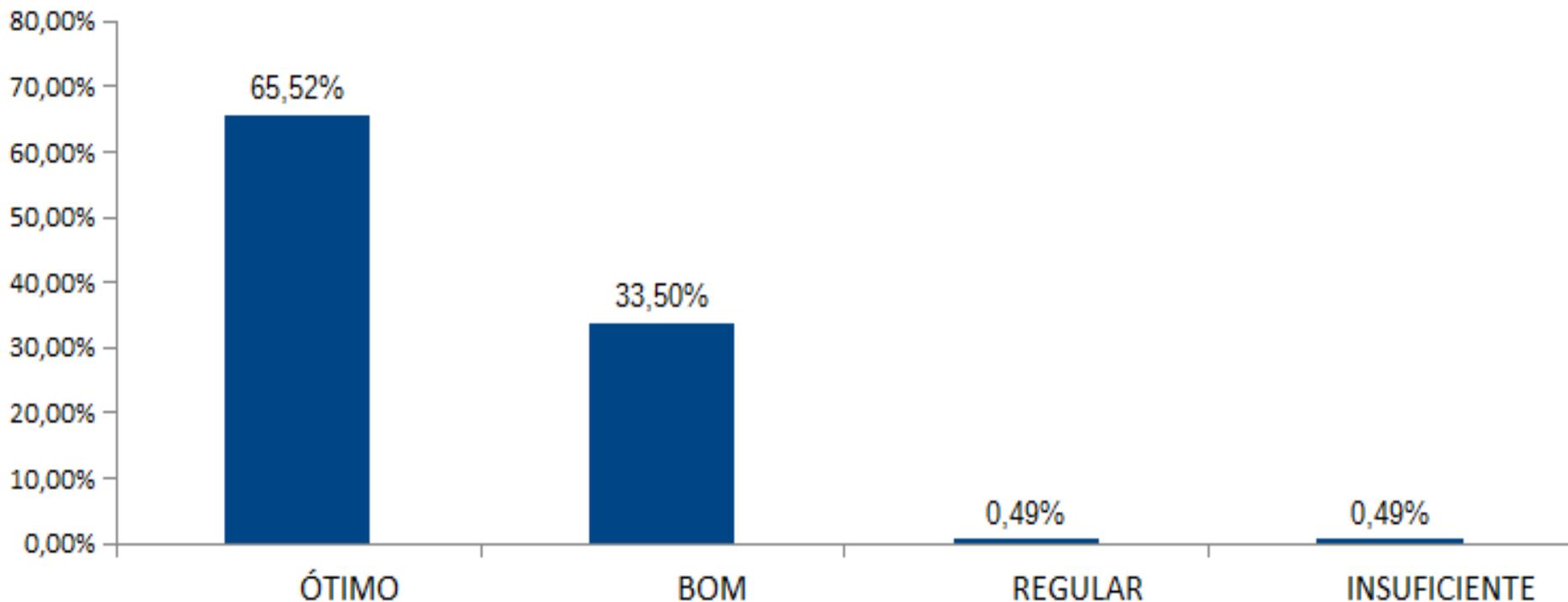
OTIMO
 BOM
 REGULAR
 INSUFICIENTE

+ Satisfação
 - Insatisfação

Novembro 2017	
ÓTIMO	153
BOM	47
REGULAR	1
INSUFICIENTE	2

98,52%
 1,48%

2) Satisfação em relação ao atendimento de outros setores



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

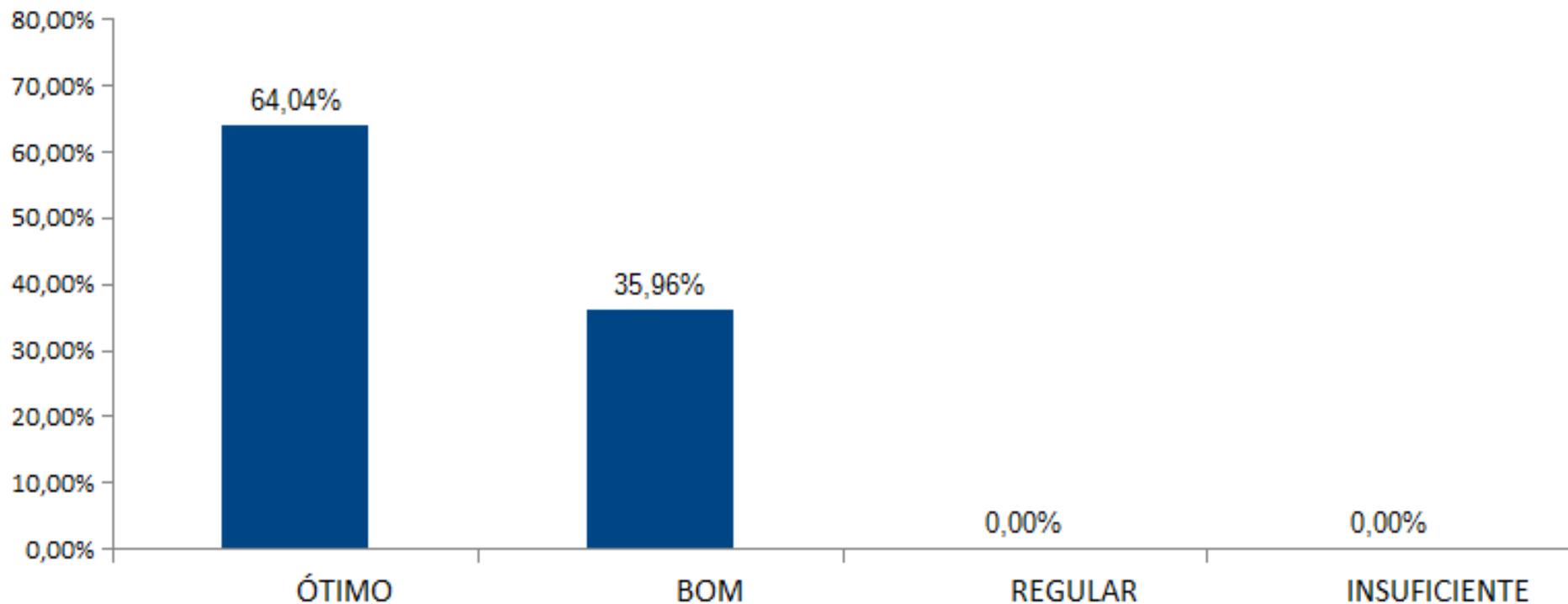
+ Satisfação
- Insatisfação

Novembro 2017	
ÓTIMO	133
BOM	68
REGULAR	1
INSUFICIENTE	1

99,01%

0,99%

3) Satisfação em relação à infraestrutura da Manaus Previdência



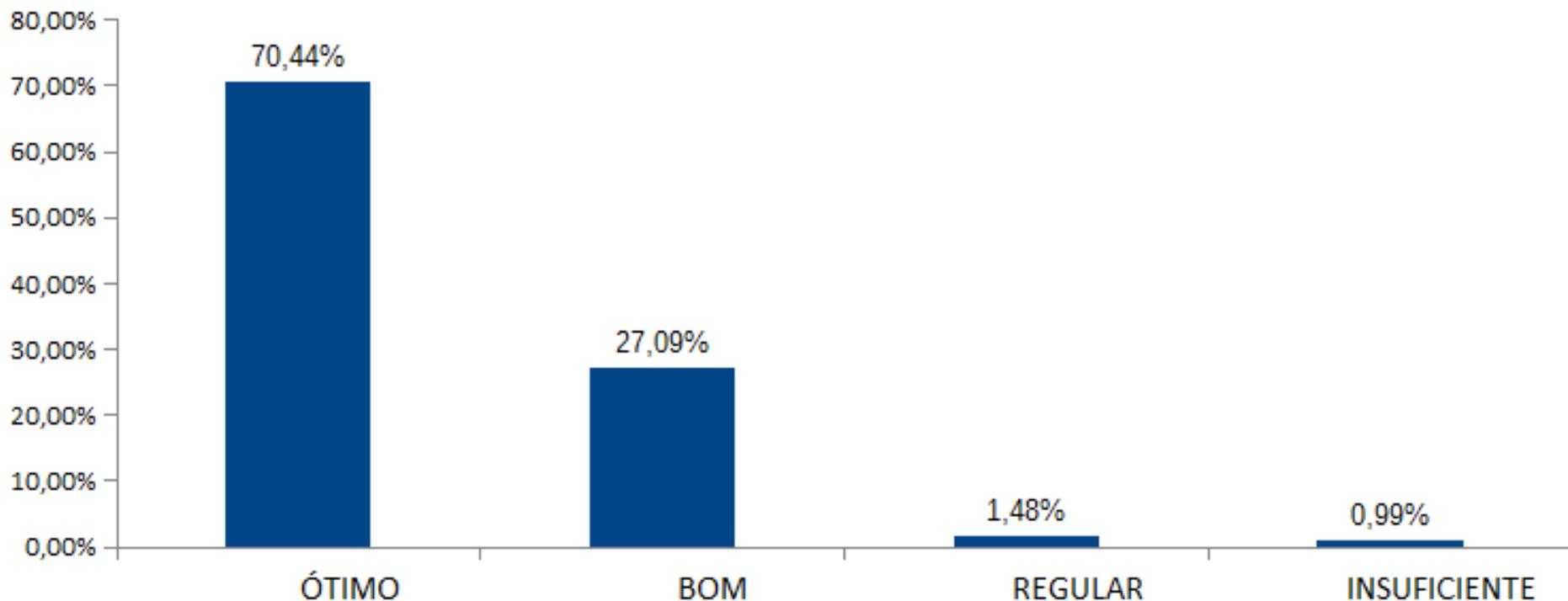
ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

+ Satisfação
- Insatisfação

Novembro 2017	
ÓTIMO	130
BOM	73
REGULAR	0
INSUFICIENTE	0

100,00%
0,00%

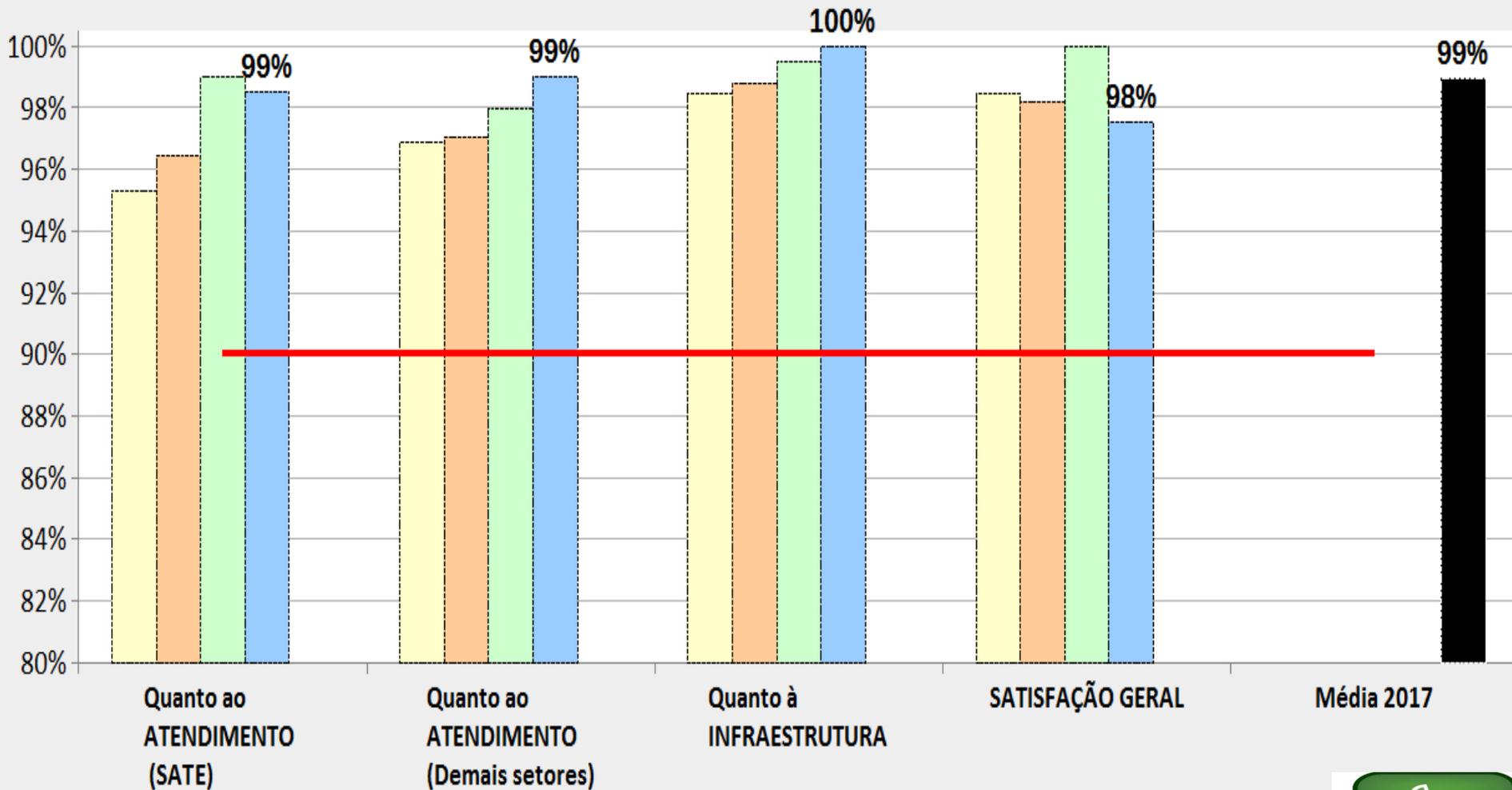
4) Considerando as suas respostas aos itens anteriores, qual seu grau de satisfação geral em relação à Manaus Previdência?



Novembro 2017	
ÓTIMO	143
BOM	55
REGULAR	3
INSUFICIENTE	2
+	Satisfação
-	Insatisfação
	97,54%
	2,46%

PESQUISA POR TELEFONE

(via Call Center)



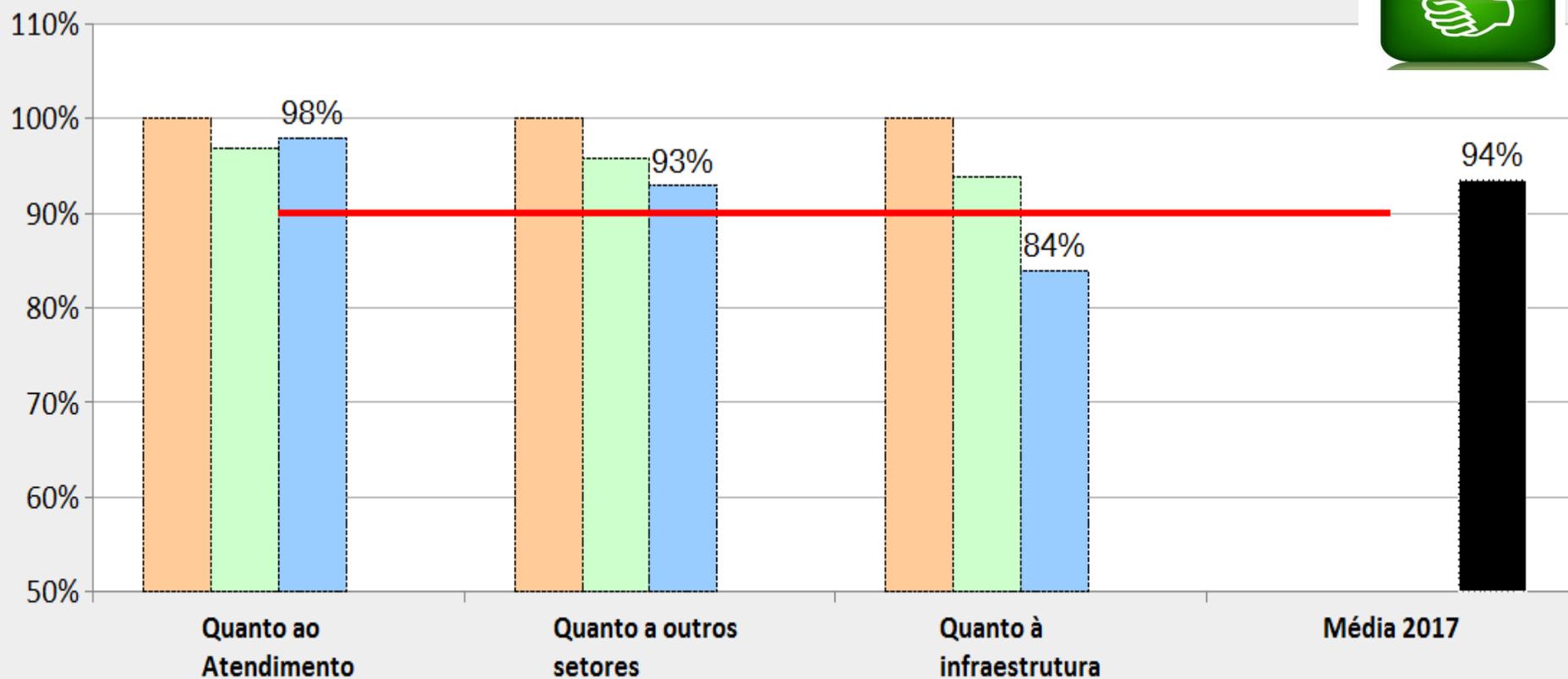
 Maio 2016
 Novembro 2016
 Maio 2017
 Novembro 2017
 Média 2017
 Meta



PESQUISA LOCAL

(no setor de atendimento)

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



Novembro 2016 Maio 2017 Novembro 2017 Média 2017 Meta

CLIENTE	TIPO	O que relataram durante a ligação
OLGA MARIA NOGUEIRA DOS SANTOS	Observação	Aposentada disse que deve haver mais atenção em relação à manutenção da porta, que as vez está quebrada ou não fecha.
ELCILENE MENEZES TEIXEIRA	Observação	Aposentada deixou uma observação em relação a entrega do seu contracheque, no mês de outubro, que foi dado a outra Elcilene e por isso teve que emitir on-line.
ANA GLADYS ALEIXO BRAGA	Sugestão	Sugeriu que o dia do pagamento pudesse ser antecipado quando houver feriado, assim como acontece em sua antiga secretaria (CMM).
MARINEVES DA COSTA VIEIRA	Sugestão	Aposentada sugeriu que os aposentados tenham acesso a rede wi-fi da Manausprev.
ANA MARIA DA SILVA	Sugestão	Pensionista relatou que o contra cheque de pensionista poderia ser retirado no site, sem precisar ir no atendimento presencial.
MONICA BOSO DE MATTOS	Elogio	“Eu costumo dizer que a Manausprev, dentre as instituições, é a melhor em questão de atendimento.”
ZEFERINA GRIJO CAVALCANTE	Elogio	“Eu gostei do atendimento. Foi bem rápido o processo de aposentadoria e fui bem atendida. Foi ótimo. Rapidez é importante quando se trata de aposentadoria, pois queremos logo usufruir nossos benefícios.”
SILVANA LIMA FERREIRA	Elogio	“A Manausprev está de parabéns. Foi muito rápido o meu processo e toda vez que eu precisei me trataram muito bem, tanto pessoalmente quanto por telefone.”
IVANILDE PEREIRA GALUCIO GARCIA	Elogio	“Eu acredito que em termos de serviço público, às vezes vamos em alguns lugares e não somos bem atendidos, mas a Manausprev foi de excelente qualidade. Muito bom o atendimento. Tudo foi bem explicado.”
NAZIRA FERREIRA DE SOUZA	Elogio	“Me orientaram bem, tiveram muita paciência, pois na primeira vez não sabemos de nada. E todo dia eu agradeço a Deus, pois me atenderam muito bem. E hoje estou curtindo a minha aposentadoria.”

