



PREFEITURA DE
MANAUS
MANAUS PREVIDÊNCIA



Pesquisa de Satisfação

Novembro 2019

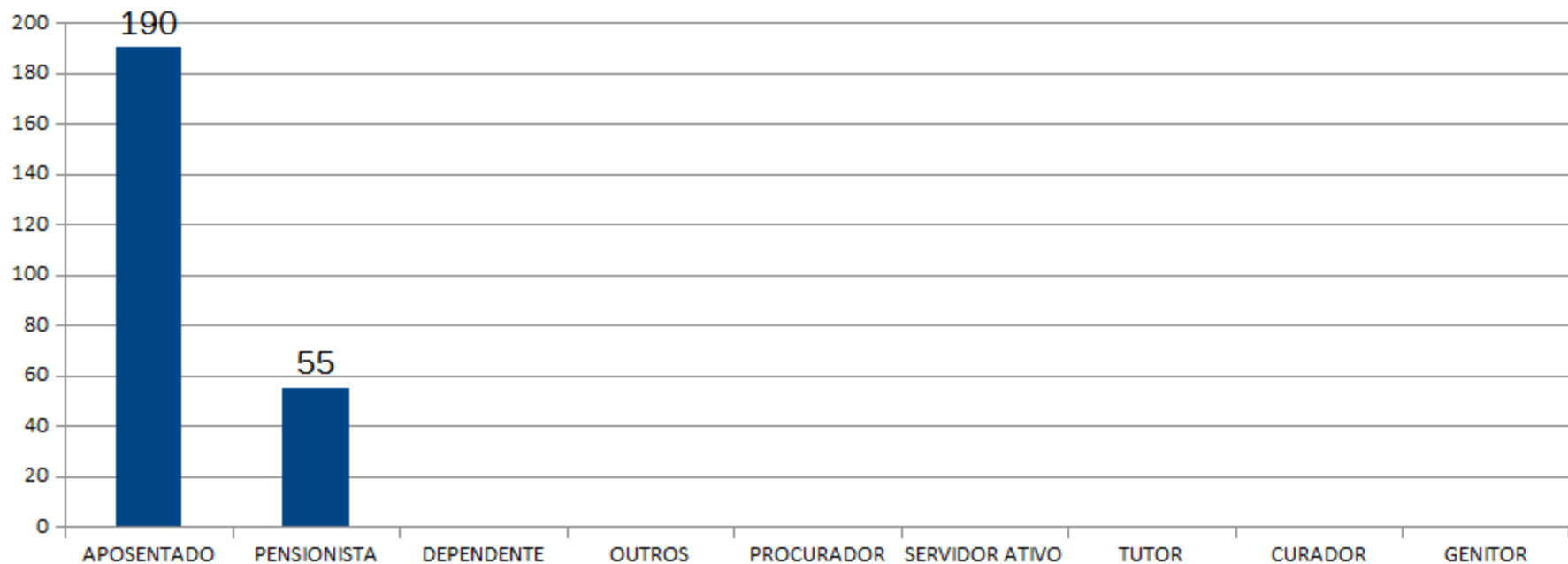




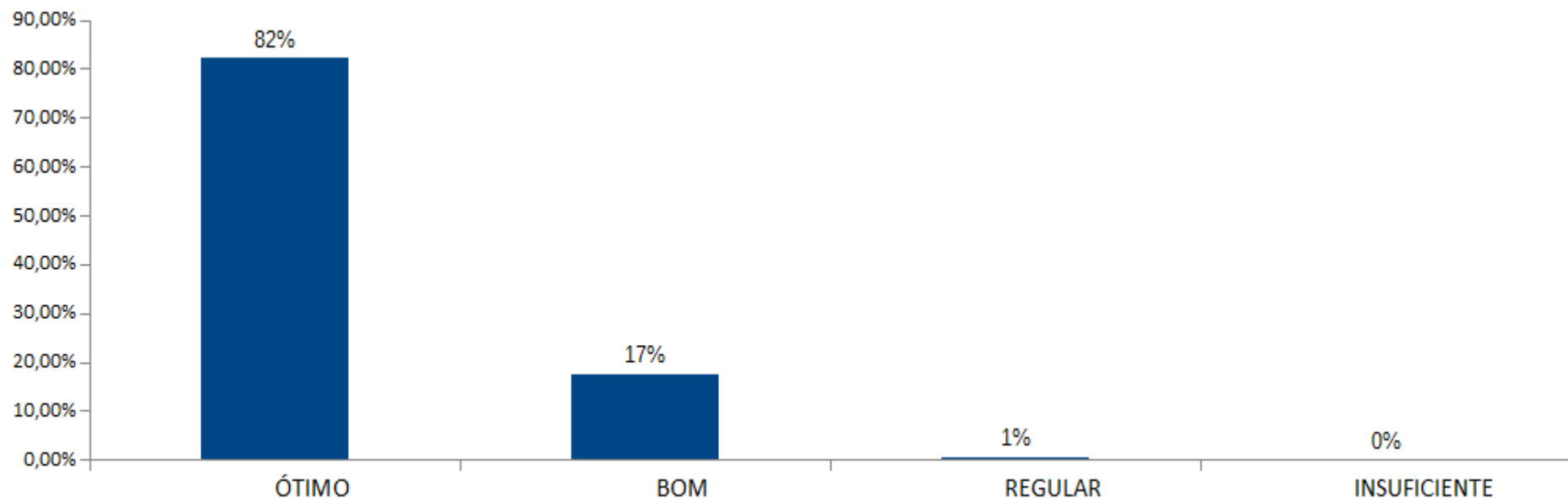
- ✓ **Público:** 245 segurados com benefícios concedidos de **maio a outubro de 2019**.
 - 190 aposentados, 55 pensionistas.
- ✓ **Período:** Novembro e Dezembro.
- ✓ **Método:** Pesquisa por telefone (Call Center) e presencial (totem no Sate).
- ✓ **Questionário:** Avaliação com foco em **Atendimento** (Cortesia; Respeito; Tempo de espera e Informações úteis) e **Infraestrutura** (Conforto; Banheiros; e Limpeza).



- ✓ **A pesquisa foi respondida, efetivamente, por 184 segurados. (80%)**
- ✓ **Não desejaram participar da pesquisa: 04.**
- ✓ **Óbito: 02.**
- ✓ **Impossibilidade de contato com 49 segurados. Causas:**
 - Número não existente;
 - Caixa postal;
 - Não atende;
 - Não chama.



1) Satisfação em relação ao atendimento (SATE)



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

+

Satisfação

-

Insatisfação

Novembro 2019

151

32

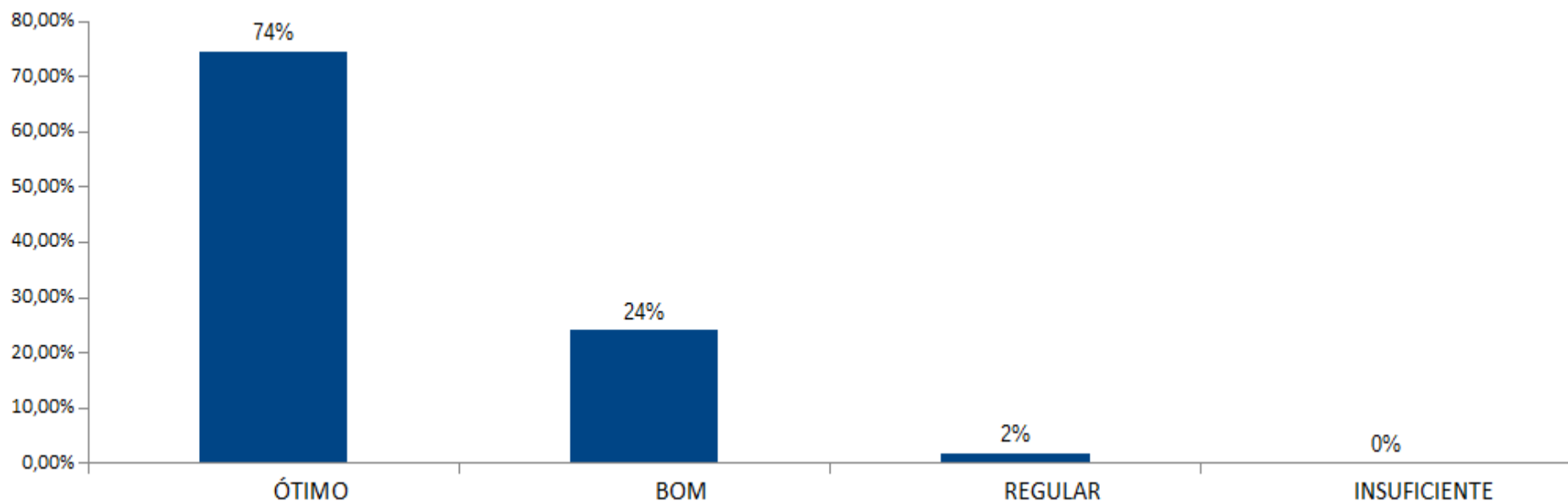
1

0

99,46%

0,54%

2) Satisfação em relação ao atendimento de outros setores



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

+

Satisfação

-

Insatisfação

Novembro 2019

137

44

3

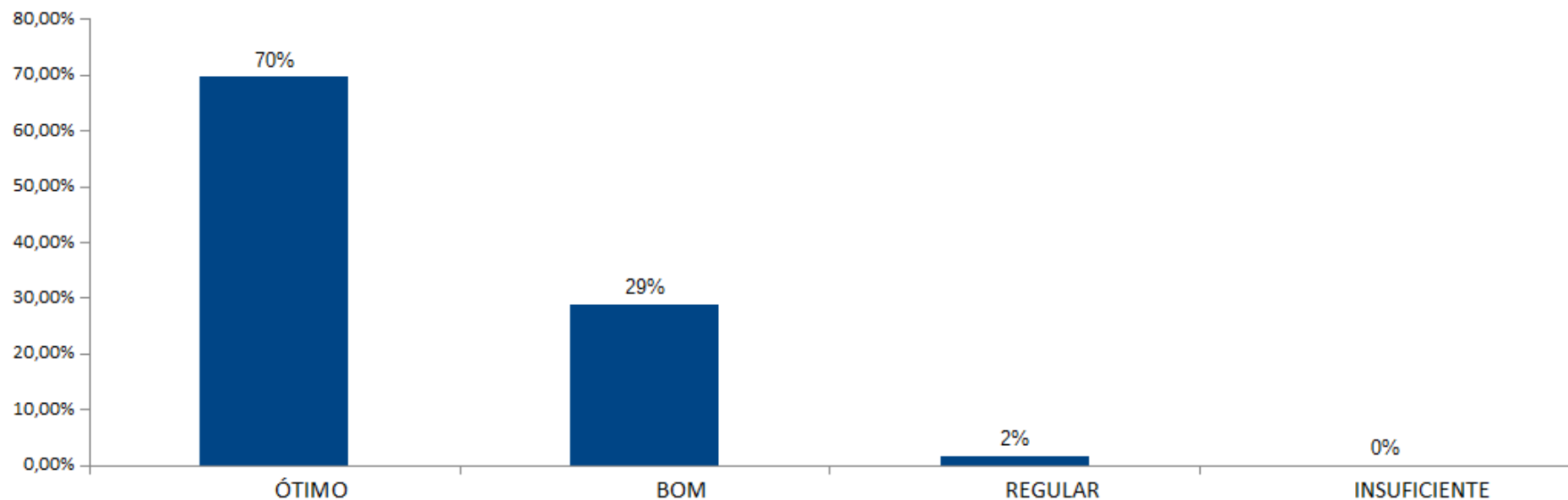
0

98,37%

1,63%



3) Satisfação em relação à infraestrutura da Manaus Previdência



ÓTIMO
BOM
REGULAR
INSUFICIENTE

+

Satisfação

-

Insatisfação

Novembro 2019

128

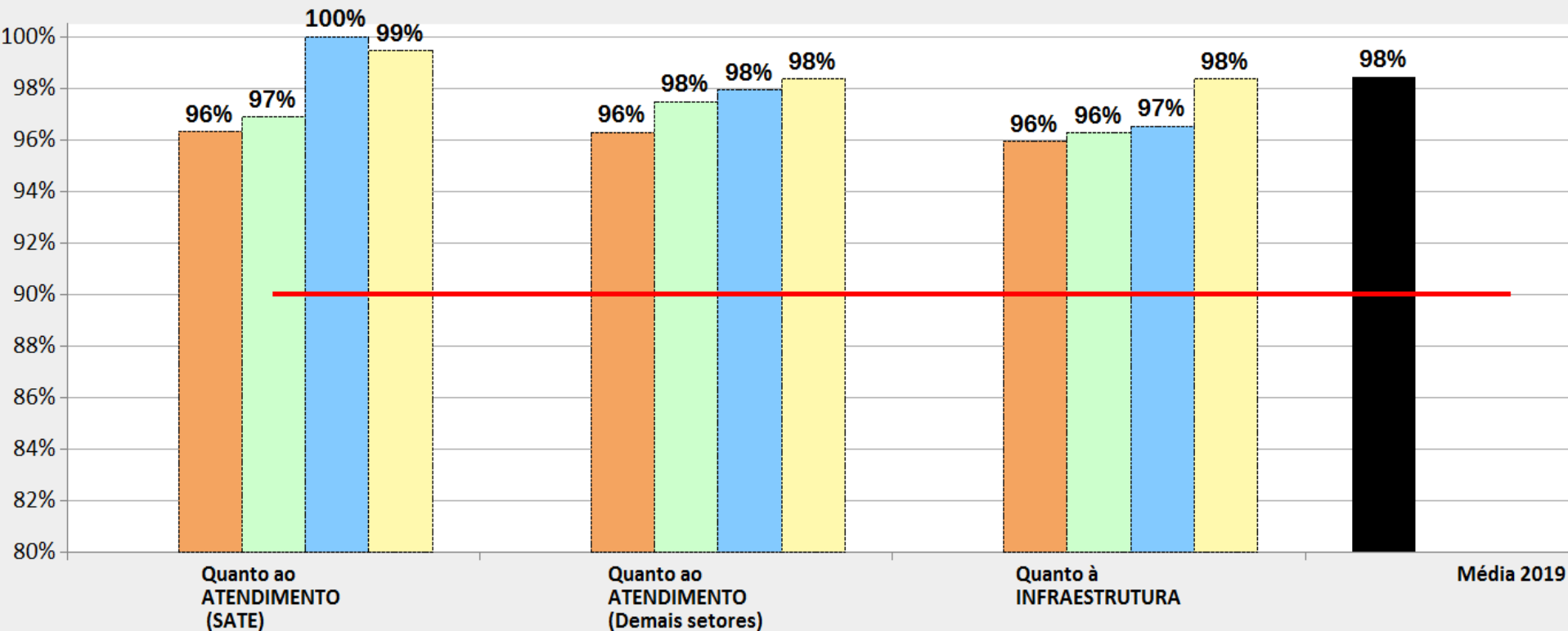
53

3

0

98,37%

1,63%



Manifestações	
Elogios	96
Reclamações	4
Sugestões	10
Total	110

Elogios:

- Atendimento (Sate, portaria, demais setores): receptividade, rapidez, humanizado, educação, respeito, cortesia, clareza.
- Feliz Vida Nova.
- Ambiente e Infraestrutura.
- Localização.
- Psicossocial.
- Thaís Regina.

Sugestões:

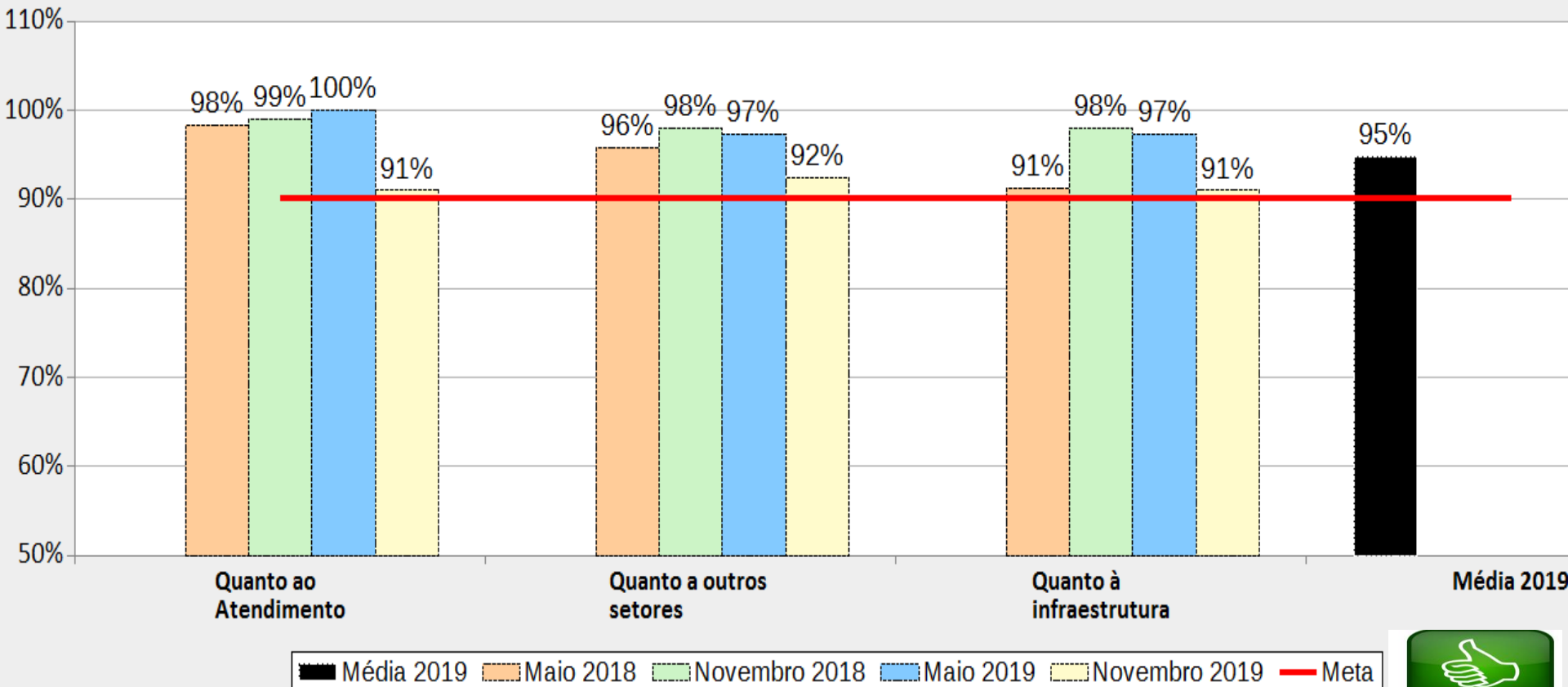
- Deixar uma lista no Sate com o endereço da ManausMed e demais clínicas.
- Cursos no turno vespertino.
- Postos de atendimento da Manausprev em outros bairros.
- Continuidade do café / Mais café.
- Início do processo de aposentadoria na Manausprev.
- Cartilha de regras de aposentadoria.
- Nome no certificado de novo aposentado.
- Mais espaço entre os guichês de atendimento.
- Melhorar a limpeza nas salas de cursos, pois haviam insetos.
- Mingau de banana no dia da merenda.
- Atendimento oftalmológico não deveria ser no estacionamento, pois aguardam no sol.

Reclamações:

- Demora de 5 anos no processo de aposentadoria. (Iza Maria Rodrigues De Souza – Aposentada)
- Demora no processo de aposentadoria. (Ana Lúcia de Lucena Passos – Aposentada)
- Contracheque pelo portal do segurado, pois precisa sempre ir em lan house. (Arlete Batista de Moura – Aposentada)
- Falta de informações e apoio psicológico durante processo de aposentadoria por invalidez. (Francisco Portela Amanso – Aposentado)



67 pessoas participaram da pesquisa de satisfação pelo TOTEM no Salão do Atendimento



RESULTADO GERAL DA PESQUISA

