

# Manaus Previdência

manausprevidencia@pmm.am.gov.br  
manausprevidencia.manaus.am.gov.br

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO



1º Semestre  
2020



# SUMÁRIO

1

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>2</b>
<b>Público.....</b>	<b>2</b>
<b>Período.....</b>	<b>2</b>
<b>Método.....</b>	<b>2</b>
<b>Questionário .....</b>	<b>3</b>
<b>AVALIAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>OBSERVAÇÕES.....</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADO .....</b>	<b>6</b>



# APRESENTAÇÃO

## Público

**161** aposentados e **56** pensionistas que tiveram seus benefícios concedidos entre janeiro a junho de 2020. Dentre esses **217** novos beneficiários, **201** participaram efetivamente da pesquisa, o que representa um percentual de **93%**. Os demais estão assim divididos:

- **03** não desejaram participar da pesquisa;
- **01** Óbito e
- Impossibilidade de contato com **12** pessoas. (Causas: Número não existente; Caixa postal; Não atende; Não chama).

Ressalta-se que, a princípio, também seria realizada a pesquisa com o público que frequenta a sede da instituição. No entanto, isso foi comprometido em razão da pandemia do covid-19 e da consequente suspensão do atendimento presencial.

## Período

A pesquisa é realizada quase que diariamente, à medida que os benefícios são publicados no Diário Oficial do Município. A Astec, responsável pelo controle de publicações, repassa os dados ao Call Center, que entra em contato com o aposentado/pensionista para informá-lo sobre seu benefício e, ao final, realiza a pesquisa de satisfação.

Esse relatório diz respeito à consolidação das informações do 1º semestre de 2020.

## Método

A partir de fevereiro, foi implementado o novo método de pesquisa: o CSAT, que consiste na abordagem por meio de uma pergunta, focada na avaliação da experiência do cliente quanto à prestação do serviço. A pesquisa com os beneficiários de janeiro foi feita de forma retroativa em junho.

A metodologia anterior vigorou até outubro de 2019 quando da realização da última pesquisa, de modo que os beneficiários de novembro e dezembro de 2019 não foram contemplados na última e nem na atual pesquisa de satisfação, conforme autorizado pelo Codir na Ata da 12ª Reunião Extraordinária de 2020.



## Questionário

**Pergunta:** Em uma escala de 1 a 5, qual a sua nota para avaliar a sua experiência com os serviços prestados pela Manaus Previdência?

**Respostas:** 5) Ótimo; 4) Bom; 3) Regular; 2) Ruim; 1) Péssimo.



# AVALIAÇÃO

A seguir, demonstração gráfica em percentual das respostas dadas:



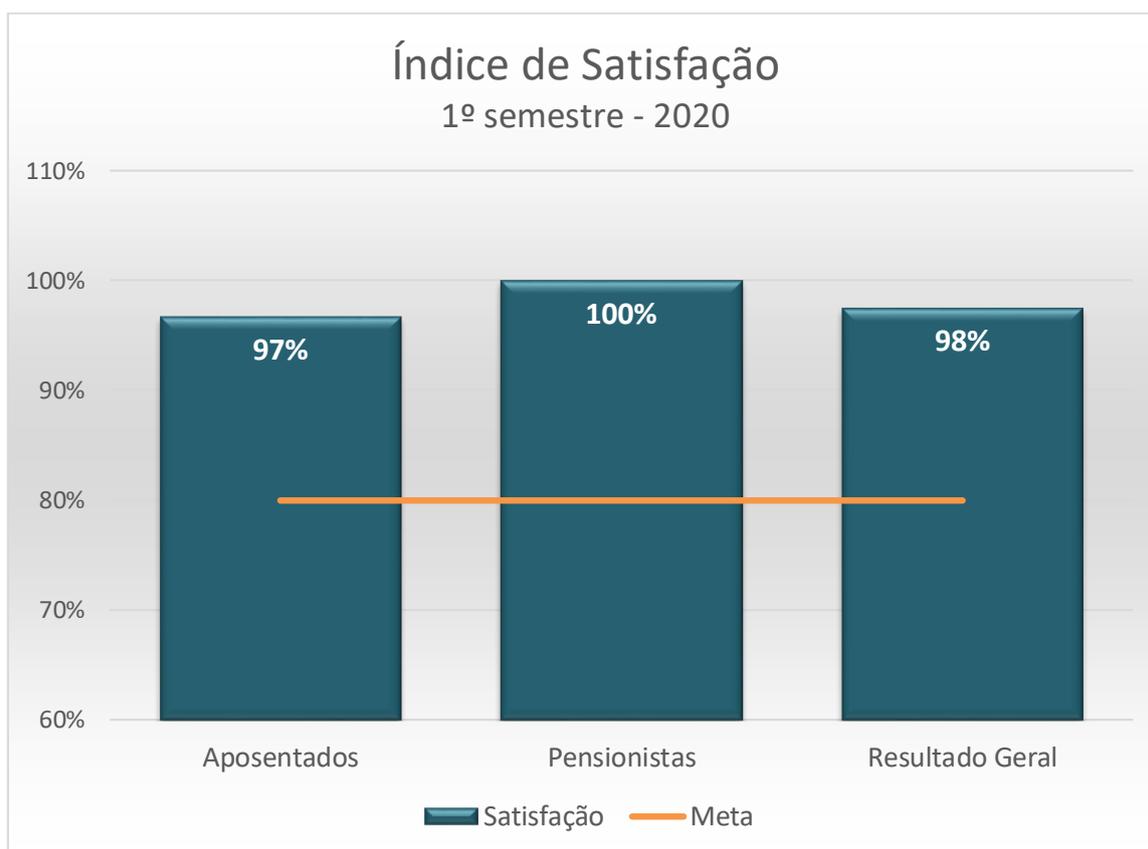
# OBSERVAÇÕES

A seguir, demonstração gráfica em percentual da observações feitas pelos entrevistados:



# RESULTADO

Por fim, o resultado da pesquisa de satisfação, referente ao 1º semestre de 2020, teve como índice de satisfação geral a marca de 98%, acima da meta proposta.





**DOCUMENTO Nº** 2020.17848.17910.9.0013721

**INTERESSADO (A):** Manaus Previdência

**ASSUNTO:** Relatório Semestral de resultado da Pesquisa de Satisfação

### **DESPACHO**

Considerando o Relatório apresentado pela Auditoria Interna, referente aos resultados obtidos a partir da **Pesquisa Satisfação realizada com os beneficiários da Manausprev do 1º Semestre de 2020**, e considerando que o índice geral de satisfação obtido – 98% – foi acima da meta proposta, resta **APROVADO** o respectivo relatório por esse Conselho Diretor (CODIR).

Manaus, 19 de agosto de 2020.

*(Assinado digitalmente)*

**FRANCISCA POLIANE LIMA RIO**  
Diretora de Previdência, em exercício.

*(Assinado digitalmente)*

**LYVIA BELÉM MARTINS GUIMARÃES**  
Diretora de Administração e Finanças

*(Assinado digitalmente)*

**DANIELA CRISTINA DA EIRA CORRÊA BENAYON**  
Diretora-Presidente da Manaus Previdência

