Pesquisa de Satisfação

Maio 2016

Manaus, 03 de agosto de 2016

Apresentação

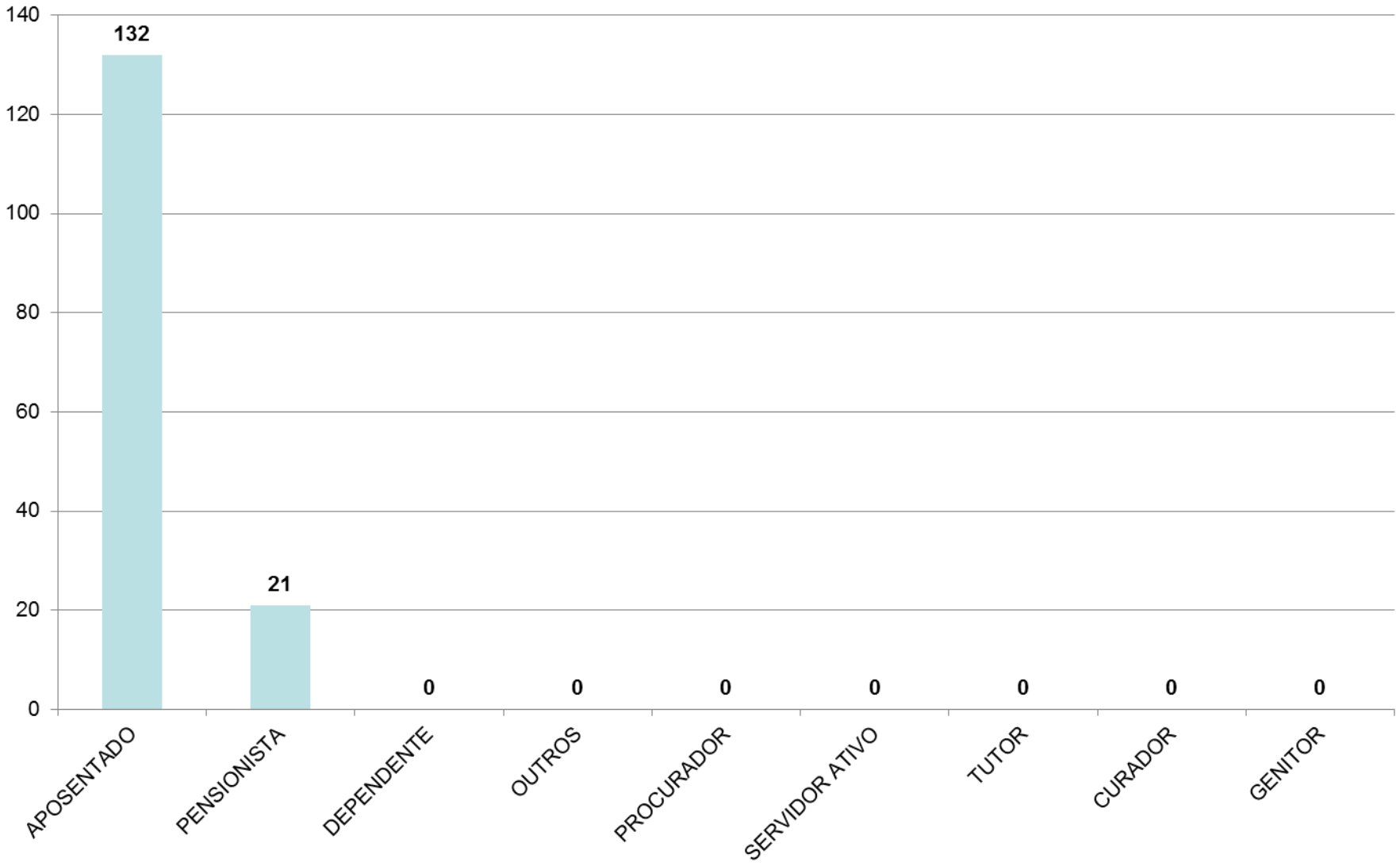
- ✓ **Público:** 153 segurados, entre 132 aposentados e 21 pensionistas, com benefícios concedidos de novembro de 2015 a abril de 2016.
- ✓ **Período:** 22/06 a 08/08.
- ✓ **Método:** Pesquisa por telefone – CALL CENTER.
- ✓ **Questionário:** Houve reformulação das perguntas, de 7 para 4, sem contudo perder o foco da avaliação em três pontos essenciais: Atendimento (Cortesia; Respeito; Tempo de espera; e Informações úteis) , Infraestrutura (Conforto; Banheiros; e Limpeza) e Satisfação Geral.

Apresentação

- ✓ Pesquisa realizada, efetivamente, com 128 segurados (84%, percentual aceitável).
  - 112 aposentados e 16 pensionistas.
- ✓ 5 aposentados não desejaram participar da pesquisa.
- ✓ 1 aposentado veio a óbito.
- ✓ Impossibilidade de contato com 19 segurados. Causas:
  - Não atende;
  - Caixa de mensagem;
  - Não é possível completar a chamada;
  - Número não existe.

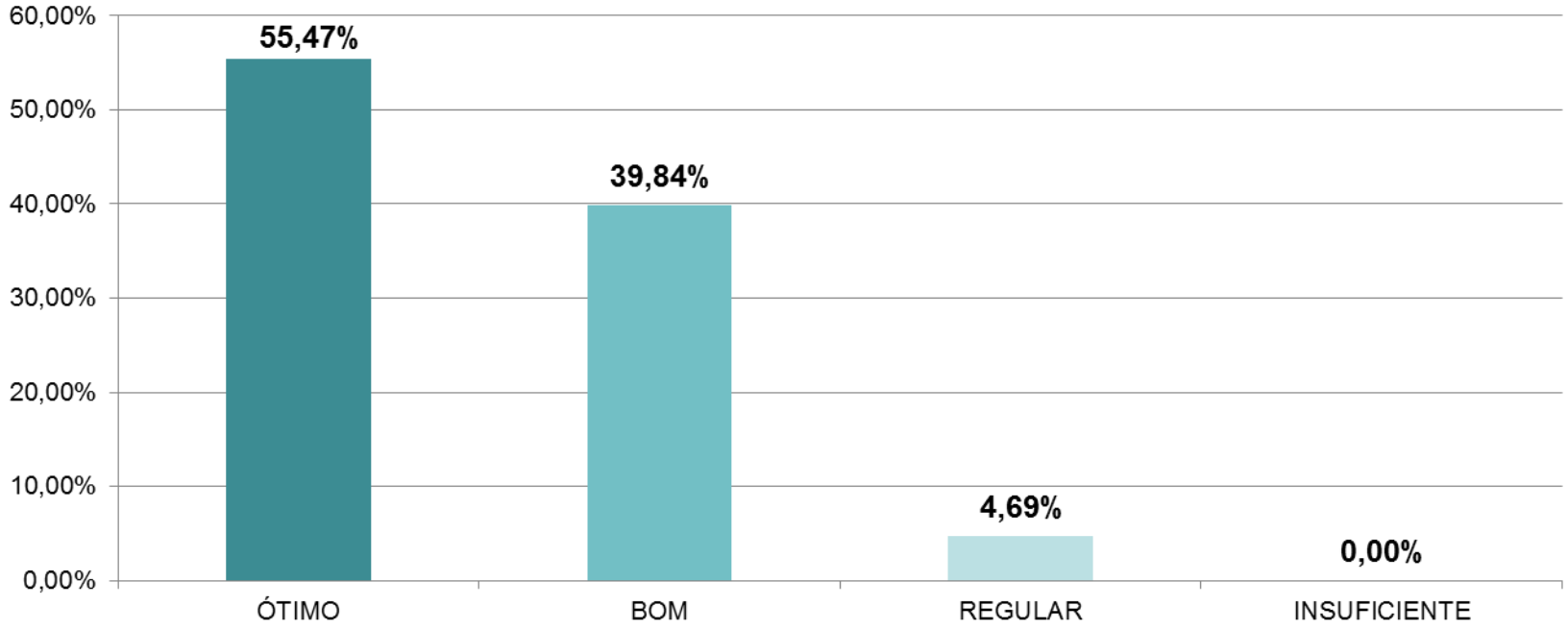
PREFEITURA DE MANAUS

Público Pesquisado



PREFEITURA DE MANAUS

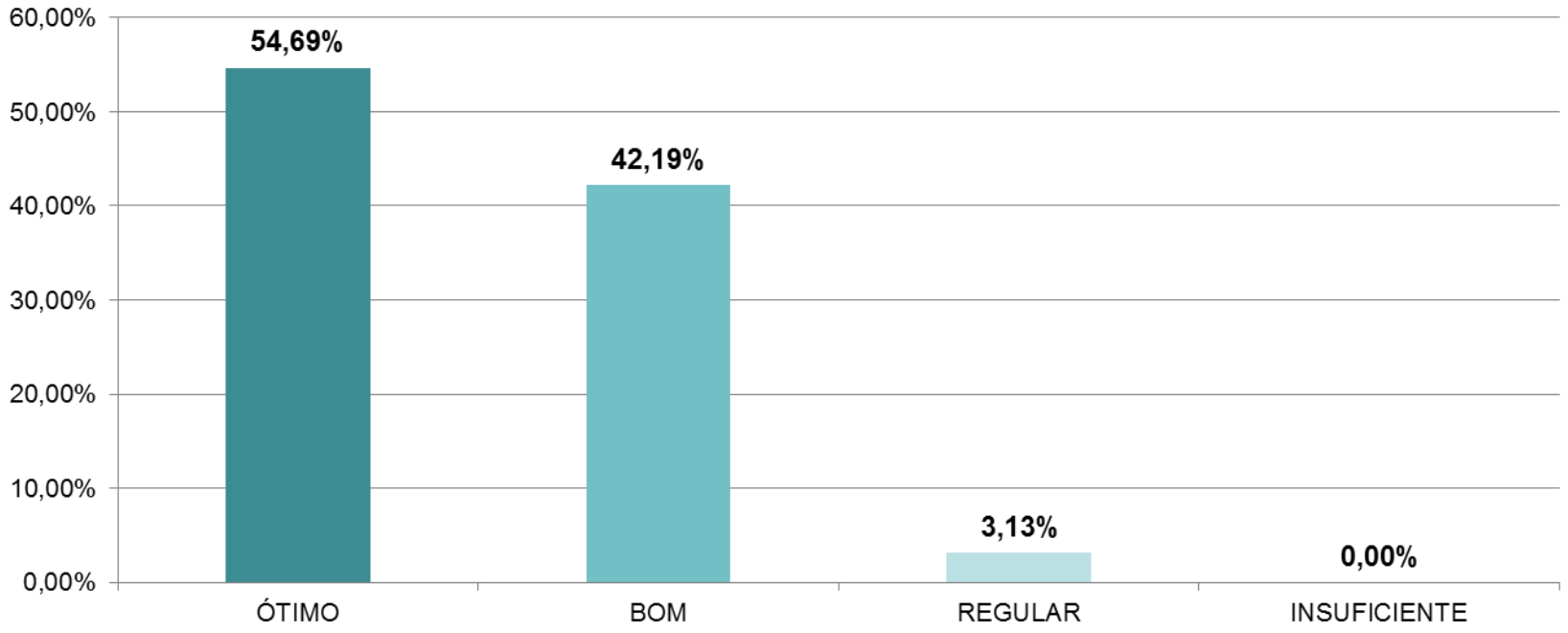
1) Satisfação em relação ao atendimento (SATE)



	Maio 2016
ÓTIMO	71
BOM	51
REGULAR	6
INSUFICIENTE	0
+ Satisfação	95,31%
- Insatisfação	4,69%

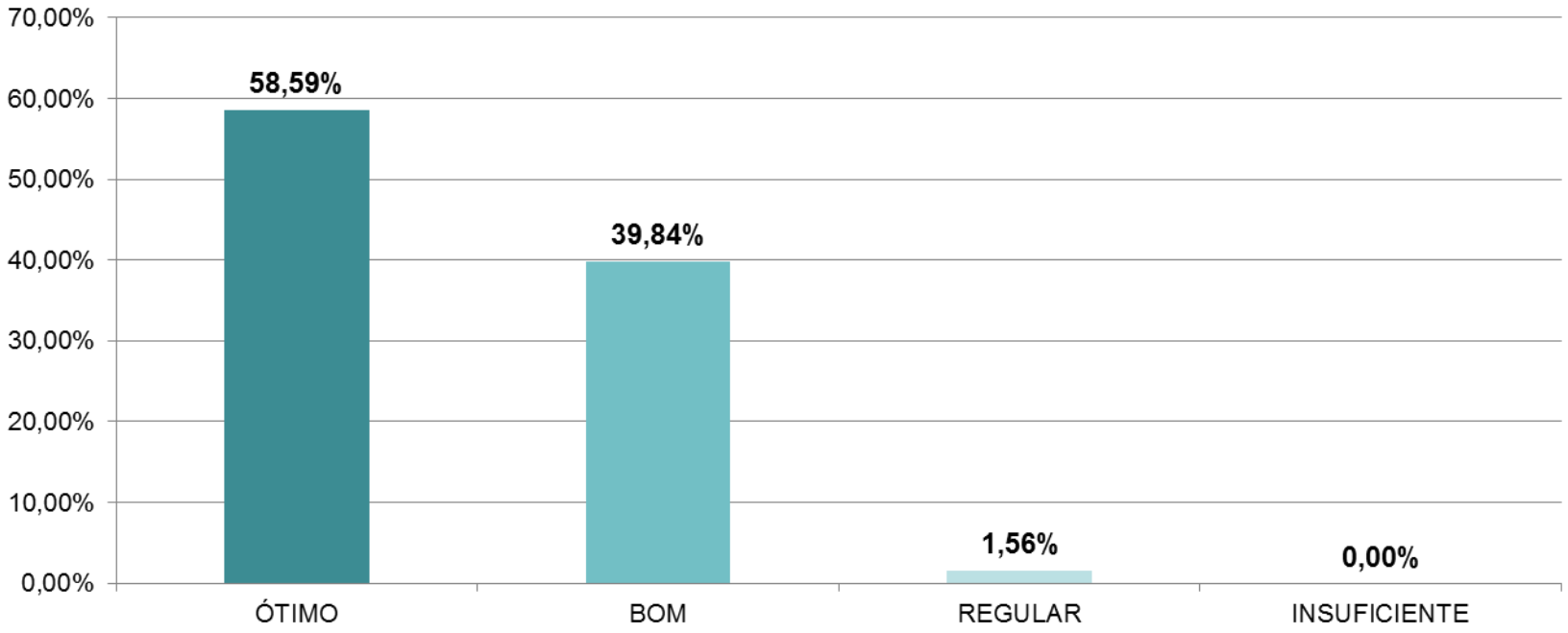
PREFEITURA DE MANAUS

2) Satisfação em relação ao atendimento de outros setores



	Maio 2016
ÓTIMO	70
BOM	54
REGULAR	4
INSUFICIENTE	0
+ Satisfação	96,88%
- Insatisfação	3,13%

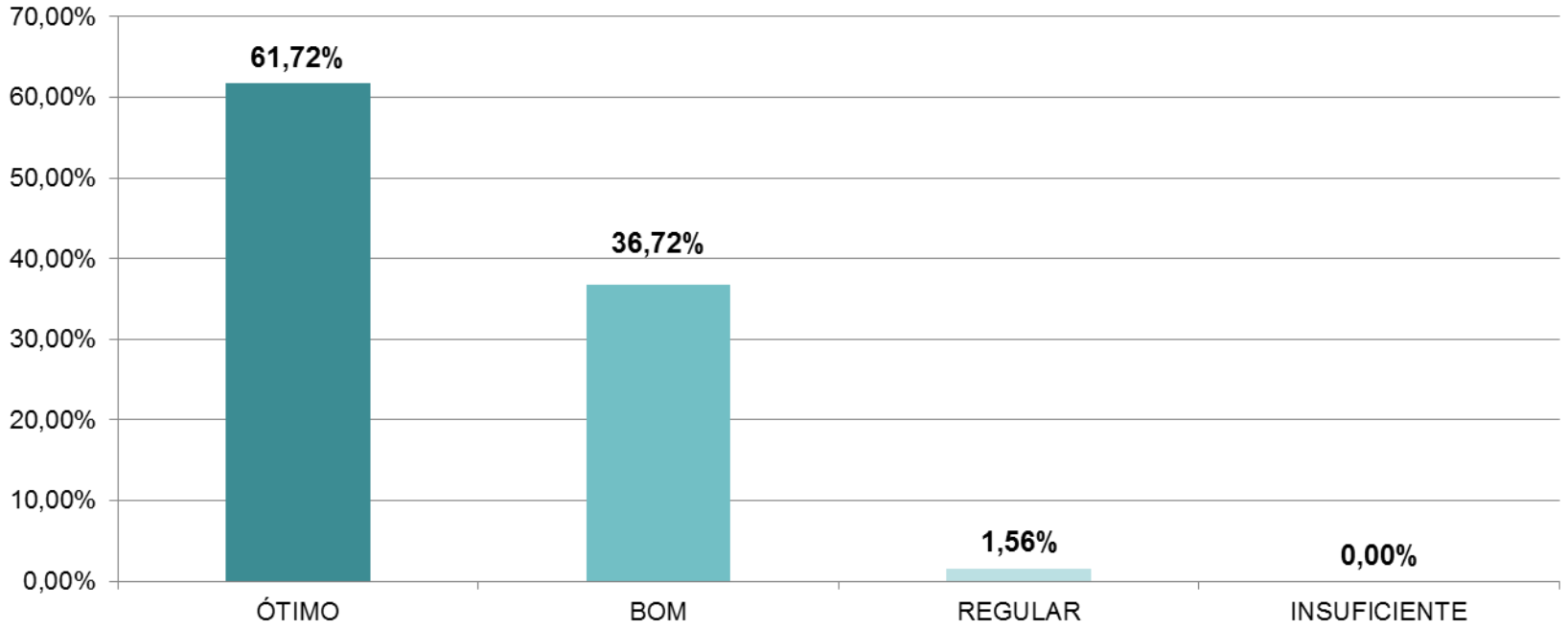
3) Satisfação em relação à infraestrutura da Manaus Previdência



	Maio 2016
ÓTIMO	75
BOM	51
REGULAR	2
INSUFICIENTE	0
+ Satisfação	98,44%
- Insatisfação	1,56%

PREFEITURA DE MANAUS

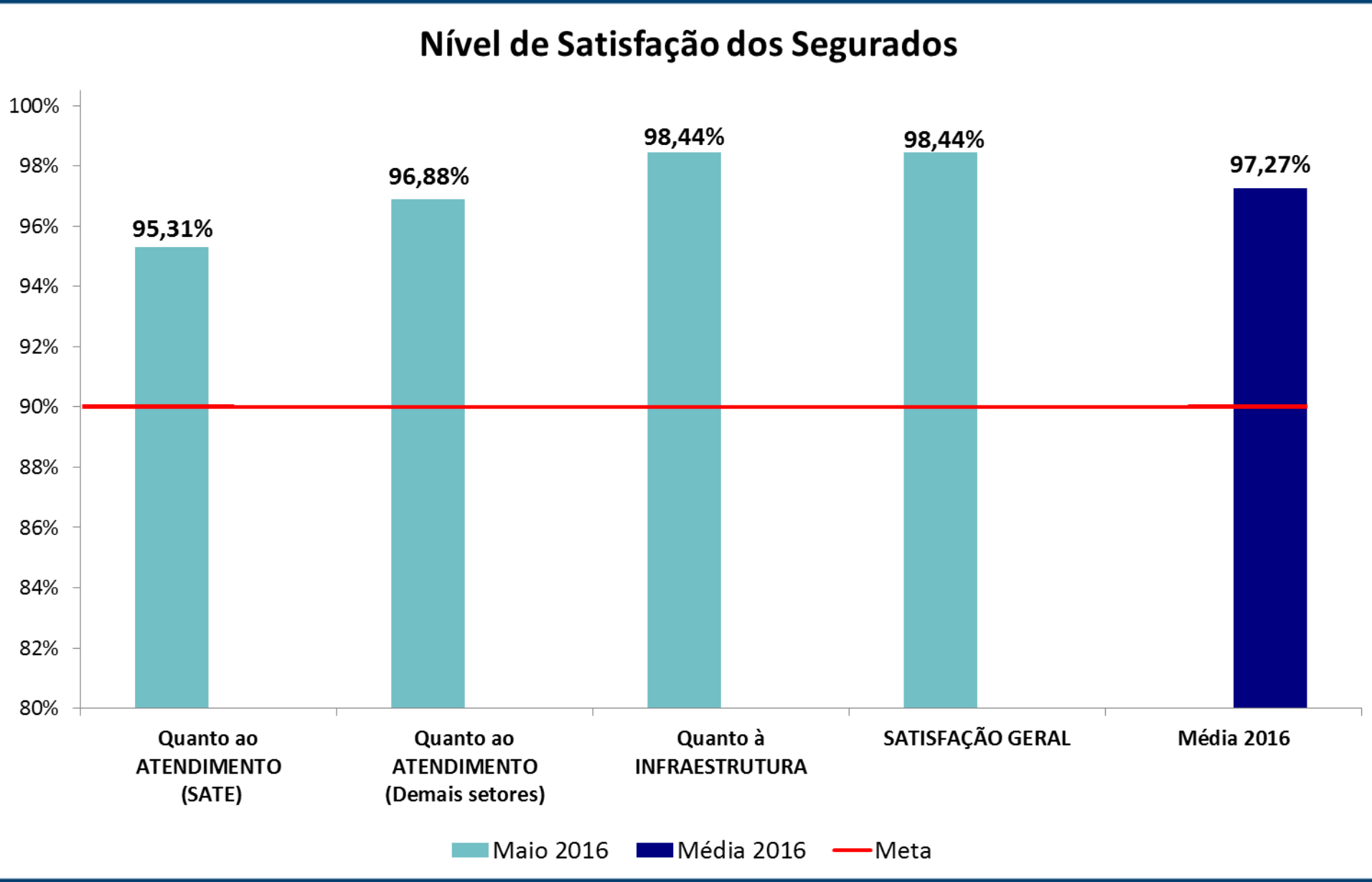
4) Considerando as suas respostas aos itens anteriores, qual seu grau de satisfação geral em relação à Manaus Previdência?



	Maio 2016
ÓTIMO	79
BOM	47
REGULAR	2
INSUFICIENTE	0
+ Satisfação	98,44%
- Insatisfação	1,56%

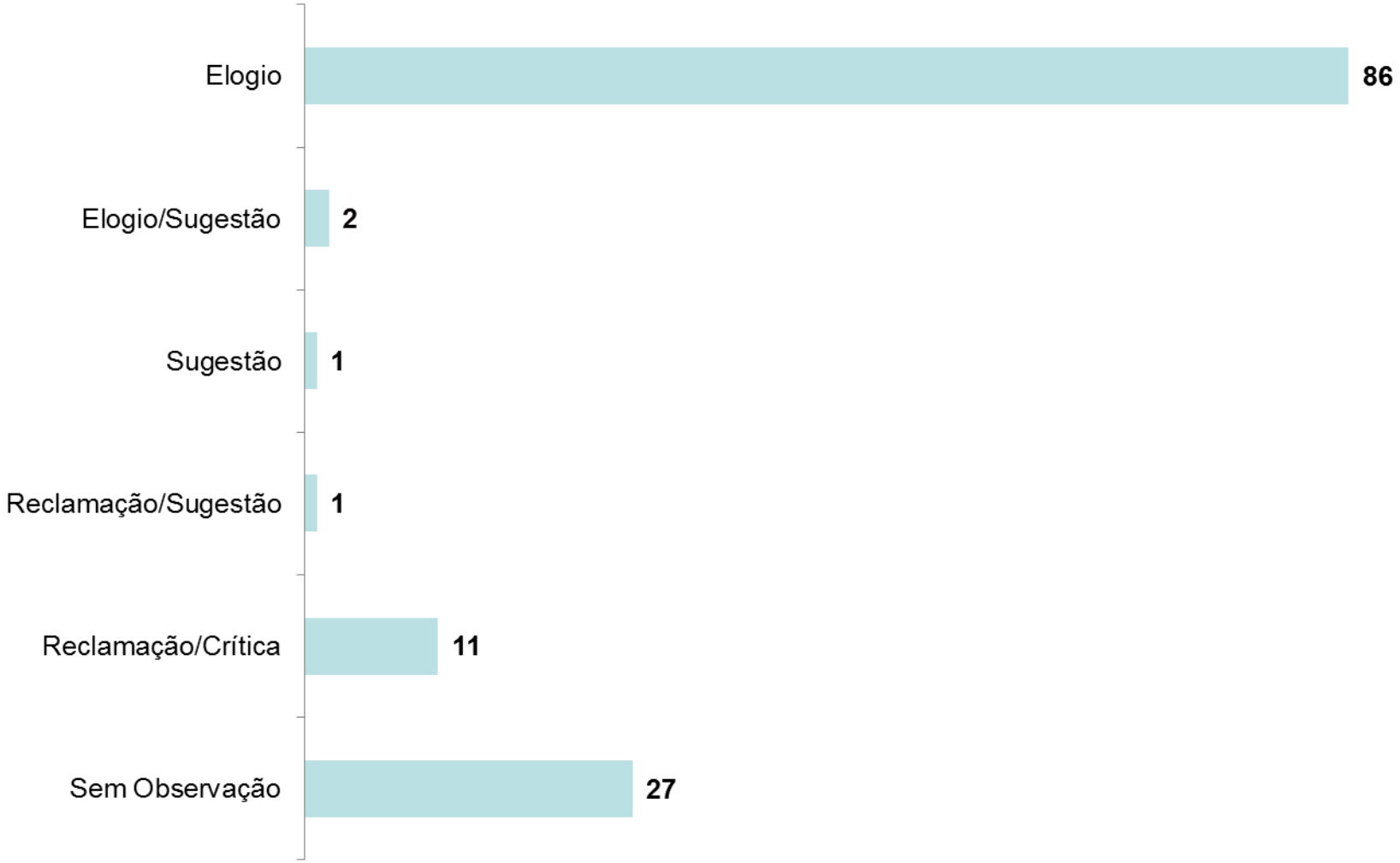
PREFEITURA DE MANAUS

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



PREFEITURA DE MANAUS

Observações/Comentários



PREFEITURA DE MANAUS

Elogios

APOSENTADO/PENSIONISTA	O que relataram durante a ligação
AUREABELA DE ALMEIDA CATUNDA	Relatou que foi muito bem atendida e espera que a Manaus Previdência continue se aprimorando para sempre atender bem.
TEDIVONE GONÇALVES LEITE	Relatou que o atendimento foi ótimo, inclusive o do censo.
EDNA RITA FREIRE DA SILVA	Relatou que o atendimento é muito bom, que foi bem atendida.
ROBENITA NAZARÉ DE SOUZA	Relatou que o atendimento é bom, que as atendentes explicam detalhadamente e o atendimento é rápido.
MARISE CONCEIÇÃO DE SOUSA PEREIRA	Relatou que o atendimento é ótimo, que foi super bem atendida.
RAIMUNDA DA SILVA TEIXEIRA	Relatou que foi muito bem atendida e não tem do que reclamar .
MARIA RISENILDE DE OLIVEIRA SOUZA	Relatou que foi muito bem atendida e não tem do que reclamar .
MARIA MARCELINA SOUSA PEREIRA	Relatou que foi bem atendida na Manaus Previdência.
ALEXANDRE NOGUEIRA DE LIMA	Relatou que foi muito bem atendido e agradece muito o atendimento.
CYNTIA ELIANE WAWRICK FONSECA	Deseja que o atendimento continue, pois é muito bom, sempre foi bem atendida e em alguns órgãos públicos não tem um atendimento tão bom quanto da Manaus Previdência.
JOSE MIRACY DE SOUZA	Relatou que gosta do atendimento.
REGINA LUCIA CARDOSO E SILVA	Não tem nenhuma reclamação, considera o atendimento ótimo.
RAIMUNDO ABEL SANTANA	Relatou que foi muito bem atendido e quando precisa falar com o Sr. Américo é muito bem atendido, não tem do que reclamar.
WALMIR BLAIR CAVALCANTE	Considera o atendimento bom.
IRACEMA BENAYON MOREIRA	Relatou que foi muito bem atendida em todos os setores .
ANA ELIZABETH BENTES MAGALHAES	Relatou que o atendimento foi bom e não tem nenhuma reclamação ou observação.
RUBENITA ANASTACIO DE ARAUJO	Relatou que foi muito bem atendida.
MARIA FRANCISCA DE SOUZA NASCIMENTO	Relatou que o atendimento é bom na Manaus Previdência.
ARLETE SILVA DE RAMOS	Relatou que foi bem atendida.
DEUZIMAR FERREIRA BATISTA	Relatou que sempre foi bem atendida e que o atendimento é sempre bom.
ELIZABETH ALVES CRISPIM	Relatou que está muito satisfeita com o atendimento, em particular com a Sra. Adriana Sampaio (SATE), pois a tratou muito bem e tirou suas dúvidas e em relação a aposentadoria não tem do quer reclamar, pois seu processo foi rápido e eficaz.

PREFEITURA DE MANAUS

Elogios

OLGARINA DE SOUZA CORRÊA	Relatou que o atendimento é ótimo e que gosta da organização.
SEBASTIANA MARIA VIEIRA DE ALENCAR	Relatou que o atendimento é ótimo.
ROSEMARY AMARAL CORREIA	Relatou que o atendimento é muito bom, que as atendentes explicam corretamente para que não existam dúvidas e que o tratamento desta previdência é diferenciado de outros órgãos da prefeitura.
GRAÇA COELHO RODRIGUES	Relatou que foi muito bem atendida em todos os setores.
MARIA ORLANDINA FELIX DA SILVEIRA	Informou que o atendimento é bom e rápido.
SANDRA MARIA BRITO DE LIMA	Relatou que o atendimento é muito bom.
MARIA EDINEUMA MUNIZ DA SILVA	Relatou que o atendimento na portaria é muito bom. Logo que você chega é bem atendido, então não tem do que reclamar.
LUCIA QUEIROZ DA SILVA FARIA	Relatou que gosta do atendimento da Manaus Previdência.
SANDRA MARIA VITORINO DA SILVA	Relatou que o atendimento é bom na Manaus Previdência.
ADEMIR TIAGO DE AMORIM	Relatou que sempre foi bem atendido. Atendimento é dez.
SILENE STONE DE OLIVEIRA	Relatou que foi muito bem atendida, que gostou muito.
ROBISON CASTRO BARROS	Relatou que o atendimento é ótimo, que sempre foi bem atendido e com agilidade. E que é difícil encontrar um órgão público tão bom quanto este.
DELZUITA SILVA DOS SANTOS	Pesquisa realizada com o filho de Odailton Silva dos Santos: Relatou que foram bem atendidos, e não tem nenhuma observação a fazer.
MARIA DAS GRAÇAS VIANA VASCONCELOS	Relatou que foi muito bem atendida, ainda mais com a Sra. Vivian que o atendimento foi maravilhoso e não tem do que reclamar.
ETELVINA SANTOS DE CARVALHO	Relatou que sempre foi muito bem atendida.
OLINDA MARIA HERCULANO ALENCAR	Claudio Herculano (filho): acompanhou processo de aposentadoria, e relatou que foi muito bem atendido e com agilidade.
IDAIR FANAIA TEIXEIRA	Relatou que sempre foi bem atendida.
REJANE HELENA PINHEIRO CABRAL DOS ANJOS	Relatou que está satisfeita com o atendimento.
RITA ROSA CASSIA DANTAS DA SILVA	Relatou que só veio na Manaus Previdência uma vez e que foi bem atendida.
VERA LÚCIA LOPES DE ARAÚJO	Relatou que o atendimento é ótimo e que não tem do que reclamar.
MARIA ANTONIA SOARES NUNES	Relatou que o atendimento é ótimo, o lugar é bem arrumado e tem café que os aposentados gostam. Não tem nenhuma reclamação.
PAULO CEZAR ARRUDA	Deseja que o atendimento continue, pois é muito bom.

PREFEITURA DE MANAUS

Elogios

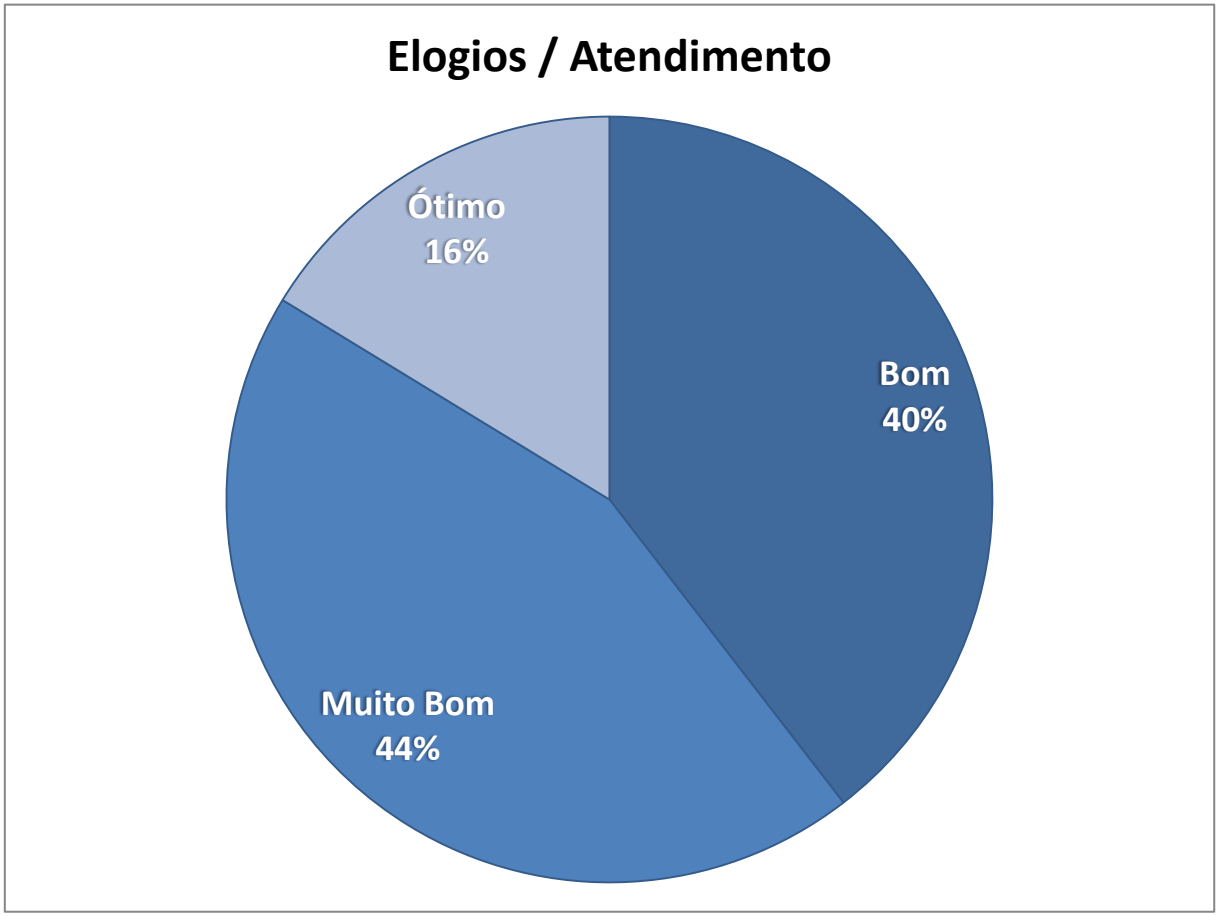
MARIA ELIZABETH CAMPOS DA SILVA	Relatou que foi bem atendida.
LINDOMAR ANDRADE CONCEIÇÃO	Relata que foi muito bem atendida por todos os setores da Manaus Previdência.
ANA NEIRE TRINDADE DE OLIVEIRA	Relatou que está muito satisfeita com o atendimento.
OLSEMAR GOMES RIBEIRO	Deseja que o atendimento continue, pois no dia em que deu entrada em sua aposentadoria foi muito bem recebido.
HORTENCIA BORGES LOUZADA DA SILVA	Relatou que sempre foi muito bem atendida em todos os setores e considera todo o atendimento excelente. **Gostou muito da ideia da pesquisa, pois quando esteve na sede não teve a oportunidade de deixar registrado sua opinião sobre o atendimento.**
MARIA JOSÉ DA CONCEIÇÃO DE ALMEIDA	Relatou que na Manaus Previdência foi bem atendida, não tem do que reclamar do atendimento.
MARIA VALDEGLACE LIMA MARTINS	Relatou que está satisfeita com o atendimento .
JUCIMAR CORDEIRO DOS ANJOS	Relatou que está muito satisfeita com o atendimento.
MARIA ALDACY BARROSO CORDEIRO	Relatou que o atendimento é bom.
MARIA JOSÉ DE ALMEIDA	Relatou que o atendimento foi bom na Manaus Previdência.
ELIÚ GOMES BEZERRA	Relatou que está muito satisfeito com o atendimento e acolhimento realizado pela Manaus Previdência, pois é muito **difícil encontrar instituições que valorizem a pessoa idosa.**
JANE MARTINS DA SILVA	Relatou que foi muito bem atendida.
MARLY FERNANDES DE MACEDO	Pesquisa realizado com Keile (filha): acompanhou o processo de aposentadoria e ela e a mãe gostaram muito do atendimento prestado.
JOSÉ DA SILVA FILHO	Relatou que foi muito bem atendido na Manaus Previdência.
RAQUEL DE OLIVEIRA LIBÓRIO	Relatou que é muito bem atendida, que as atendentes explicam tudo corretamente e está muito satisfeita.
ROSIAN PAIVA RAMOS VIEIRA	Relatou que o atendimento é bom, a única observação que tem é referente ao contracheque que veio valores divergentes. E virá no atendimento presencial verificar.
MARIA DE LOURDES MOTA DA SILVA	Relatou que o atendimento é bom, a única observação que tem e referente ao contracheque que veio valores divergentes, comparecerá ao atendimento presencial para verificar.
ANA CRISTINA MOREIRA DE MESSIAS	Não deixou registro de reclamações/elogio, durante a pesquisa relatou que a instalação da sede está bem localizada.
TEREZINHA DE JESUS RAMOS DE SÁ	Relatou que o atendimento é excelente.
MARCIA ANDREA FARIAS DE MORAES	Relatou que foi bem atendida, e só poderia avaliar melhor a Manaus Previdência com o tempo.
MARLENE DE SOUZA ROCHA	Relatou que é sempre muito bem atendida, que é nota dez a Manaus Previdência.
MARIA ELIANE ISIS DE MENEZES	Relatou que não tem nenhuma reclamação, que foi bem atendida.

PREFEITURA DE MANAUS

Elogios

ZULEIDE MOREIRA DE LIMA DIAS	Relatou que o atendimento é excelente, e deseja que continue assim.
RAIMUNDA DE ALMEIDA CATUNDA FILHA	Relatou que o atendimento é muito bom.
WILIAN IGLESIAS FILHO	Relatou que o atendimento é ótimo.
ANDRÉ LUIS SILVEIRA DE ARAÚJO	Relatou que não tem nenhuma reclamação do setor de atendimento, e que foi muito bem atendido pelo setor jurídico.
CARLOS ALBERTO MORAES DOS SANTOS	Não tem nenhuma reclamação, que foi bem atendido.
ALAIDE BEZERRA PEDROSA	Declarou estar satisfeita com todo o atendimento durante seu processo de aposentadoria e considera o atendimento nota dez.
VALDECY BRASIL DA COSTA	Relatou que o atendimento foi muito bom.
MARA RUBIA ALVAREZ ALVES	O atendimento é muito bom.
DORA MORAIS DA SILVA	Relatou que não vem na Manaus Previdência com muita frequência, mas, da última vez que veio para realizar o censo, foi muito bem atendida.
VALDEMIRA DE ALMEIDA RODRIGUES	Relatou que não tem nenhuma queixa, que sempre foi bem atendida.
ZELANDIA DA SILVA RODRIGUES	Relatou que sempre que vem aqui na Manaus Previdência é bem atendida.
ROQUE DE CASTRO PINTO	Sr. Rogerio da Silva Pinto (filho): acompanhou processo com o genitor e o atendimento é ótimo.
IRACY DA SILVA LOPES	Não deixou registro de reclamações/elogio, durante a pesquisa. Relatou que sempre foi muito bem atendida.
LUZILENE ANDRADE APOLINARIO	Relatou que foi muito bem atendida, que tirou todas as suas dúvidas e que foi bem esclarecedor.
MARIA DE JESUS MUNEYMNE TELLES DE SOUZA	Relatou que foi muito bem atendida, e que a assistente social Darla está de parabéns pelo atendimento realizado na visita domiciliar.
ROSA MARIA SANTOS BERTOLLO	Relatou que só tem a agradecer, pois em todos os setores foi muito bem atendida.
OLIMPIO COUTO	Odineia Couto Oliveira (filha): acompanhou o processo de pensão do pai Sr. Olimpio, relatou que o atendimento foi bom e não tem do que reclamar.
MANOEL VANILDO PINHEIRO	Em relação a atendimento relatou que não tem do que reclamar, pois é ótimo.
WALTER INUMA PROTAZIO	Relatou que foi muito bem atendido.
IVANETE MONTEIRO DA SILVA	Relatou que sempre é bem atendida. A única observação é referente a saúde, pois é difícil achar um médico especialista quando precisa.
ADELINO AUGUSTO BARROS NETO	Foi muito bem atendido.

Elogios ao Atendimento



PREFEITURA DE MANAUS

Reclamações/Críticas

APOSENTADO/PENSIONISTA	O que relataram durante a ligação
GILMAR DA SILVA OLIVEIRA	Relatou que o atendimento é bom, porém faz uma observação quanto a **demora nas finalizações dos processos.**
KATIA MARIA DAMASCENO CAVALCANTE	Relatou estar muito chateada com a Manaus Previdência, pois **não recebeu esclarecimentos sobre seu processo de aposentadoria**.
ZUNALVA NUNES DA SILVA	Relatou ter recebido **informações divergentes dadas pelo atendente**, em relação ao décimo terceiro e ao reajuste, pois alguns amigos disseram ter esse benefício.
ZILNA BRASIL BARBOSA FERREIRA	Relatou que o atendimento é regular. Foi necessário contratar um advogado para realizar os trâmites legais do processo de aposentadoria, pois a segurada não podia comparecer e sempre faltava algum documento. **Houve insatisfação pela demora no processo**.
MARIA ELY CARDOSO DE MACEDO	**Alegou não ter recebido ligações sobre a aposentadoria** e relata que estava sem telefone por um período. Foi informada do censo e sobre sua aposentadoria.
MARIA DE FÁTIMA DA COSTA CARVALHO	Relatou que o **contra cheque não chega em casa,** ela tem que comparecer na Manaus Previdência.
BERENICE DA SILVA DOS SANTOS	Relatou ter dificuldade de informações durante o processo de aposentadoria, que compareceu várias vezes a Manaus Previdência, recebeu a informação que entrariam em contato para assinar o termo de opção e nunca ligaram, que foi atendida pela senhora Ana Silvia. Registra que, para quem depende de ônibus, a Manaus Previdência é muito distante.
ARTUR COUTINHO DE MORAES	A procuradora Tricia (filha): disse que é uma **barreira as ligações passarem pelo Call Center**. Queria que a ligação fosse diretamente para o setor desejado.
ANGELA MARIA PAIVA DA SILVA LEMOS	Declarou estar satisfeita com todo o atendimento. Reclamou que **não havia atividades para os aposentados.** Foi informada da parceria com a UnATI e das atividades realizadas. Seus dados foram encaminhados ao Setor Psicossocial para ser convidada para o cinema do mês de julho.
TEREZA RITA EVANGELISTA	Ivete Fernandes (filha): acompanhou o processo da genitora e relata que o contra cheque não chega em casa e tem que vir na Manaus Previdência retirar. **Gostaria da entrega do mesmo na residência.**
DULCIRENE RAMALHO DA SILVA	Larissa Marina Melo (neta) acompanhou o processo da avó e informou que o atendimento foi regular, pois teve que voltar algumas vezes por **insuficiência de informação.**

PREFEITURA DE MANAUS

Sugestões

APOSENTADO	Sugestão
ELIAMAR SANTIAGO GAIA NINA	Relatou que foi muito bem atendida durante o processo de aposentadoria e na realização do censo. Sugeriu que continuem entregando os contracheques na residência pelo correio, pois nem sem sempre pode imprimir ou comparecer a Manaus Previdência.
ANGELA AUGUSTA FERREIRA DE ALENCAR	Teve dificuldade de localizar o banheiro e quando encontrou estava trancado, no horário entre 12:00 e 13:00. Sugeriu que continuem entregando os contracheque na residência pelo correio.
MIGUEL FEITOSA BARBOSA	Relatou que está satisfeito com o atendimento. Gostaria de ter por telefone informações dos autos do processo e como este é analisado no setor que se encontra.
TEREZINHA DAS GRAÇAS MARTINS GUALBERTO LIMA	Sugeriu que tivesse caixa eletrônico para maior conforto dos segurados.