

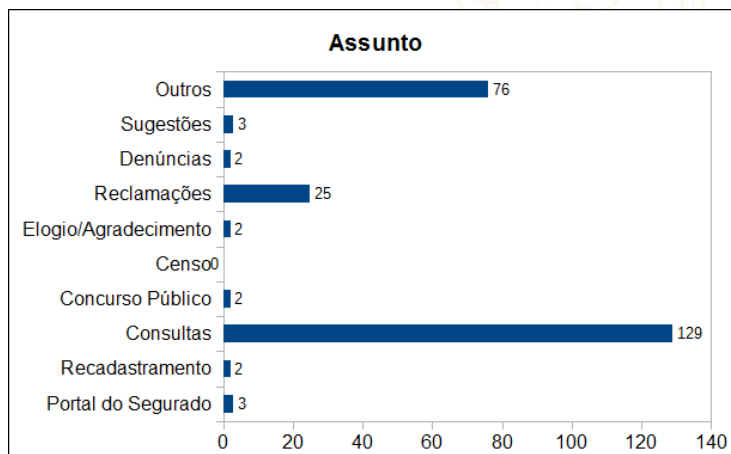
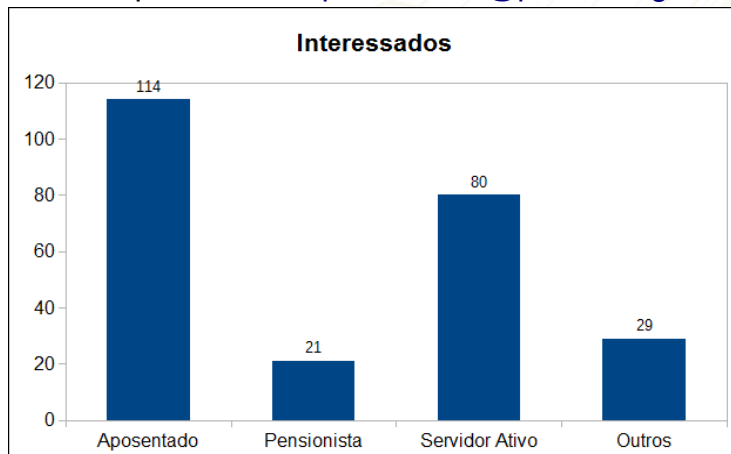
## 1. RELATÓRIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO 2018

### 1.1. FALE CONOSCO

No ano de, foram registrados 244 “Fale Conosco”. Dúvidas a respeito dos serviços prestados pela Manaus Previdência, bem como consulta a processos foram os temas mais solicitados pelos interessados, representando 53% do total. Nesse mesmo período, quem mais demandou atendimento por esta via foram os aposentados (47%). Cumpre ressaltar que foram recebidas 25 reclamações, devidamente tratadas, além de 02 denúncias, que foram apuradas pela Diretoria.

Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 07 dias úteis, levando em média 03 dias úteis para serem respondidas.

O canal “Fale Conosco” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site da Manaus Previdência através do link <http://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/fale-conosco>. Mas também é possível entrar em contato enviando e-mail para [manausprevidencia@pmm.am.gov.br](mailto:manausprevidencia@pmm.am.gov.br).



## **1.2. CALL CENTER e WEB CHAT**

O serviço de Call Center da Manaus Previdência recebeu, no ano de 2018, um total de 9.766 ligações e, no mesmo período, foram realizados 125 atendimentos via *web chat*, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no *site* da autarquia.

## **1.3. SETOR DE ATENDIMENTO**

Analisando o ano 2018, o Setor de Atendimento (Sate) prestou atendimento a 21.305 pessoas que demandaram a prestação de 26.178 serviços. Isso se deve ao fato de que uma pessoa, ao se dirigir à sede da Manaus Previdência buscando atendimento presencial, pode solicitar mais de um serviço. Nesse mesmo período, foram entregues 26.731 contracheques.

Os principais atendimentos realizados foram solicitação de contracheque, realização de cadastramento, entrega de comprovante de IRPF e solicitação de declarações. Em se tratando de processos, foram formalizados 253 a respeito de CTC (Certidão de Tempo de Contribuição), 95 de pensão por morte e 128 de revisão de benefício. Destaca-se que os processos de aposentadoria são formalizados na secretaria de origem do servidor.

Em relação ao Sistema de Controle Estatístico de Atendimento ao Segurado (SICS), instalado no aparelho *totem* presente no salão de atendimento, foram registradas 33 ocorrências, sendo 21 reclamações e 12 sugestões, todas devidamente tratadas.



PREFEITURA DE  
**MANAUS**

