

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

1.1. FALE CONOSCO

Em 2019, os tipos de manifestação passaram por uma reclassificação, seguindo o modelo padrão das Ouvidorias, o que resultou nos seguintes assuntos:

a) **Solicitações**: para tirar dúvidas, solicitar serviços e pedidos de acesso à informação;

b) **Reclamações**: para insatisfações e críticas;

c) **Sugestões**: para ideias de melhoria;

d) **Denúncias**: para apontamento de irregularidades;

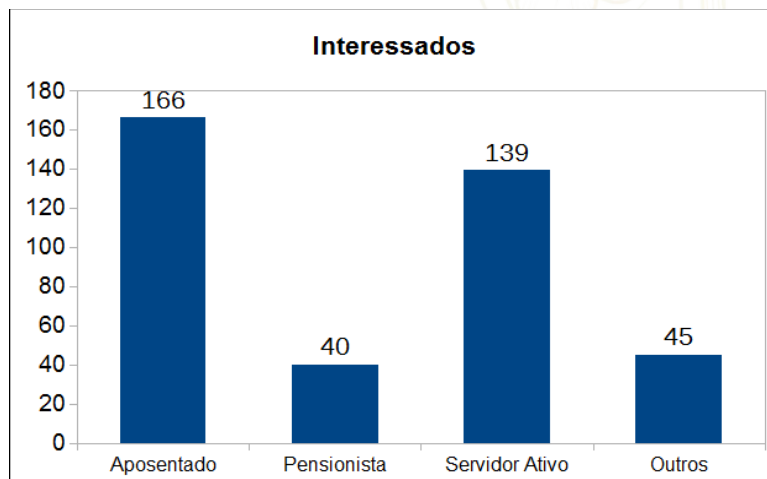
e) **Elogio/Agradecimento**: para exposição de satisfação.

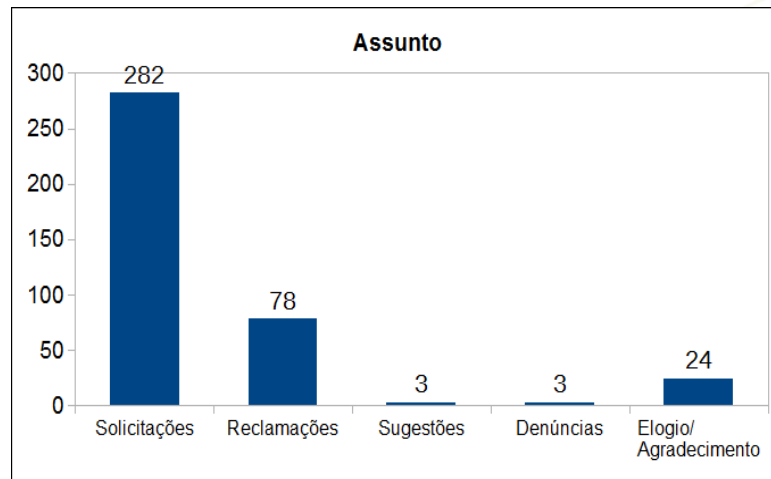
Ao todo, foram registrados 390 “Fale Conosco”, 146 a mais que em 2018, um aumento de 60%. O tipo de manifestação com maior registro foi “Solicitações” - Dentre as manifestações, o maior número foi de Solicitações – 282 – o que representa 72% do total. Os principais temas das solicitações são referentes a contracheque, recadastramento, consignações e certidão de tempo de contribuição. Além disso, foram recebidas 78 reclamações, 24 elogios/agradecimentos, 03 sugestões e 03 denúncias (sendo duas sobre o mesmo tema).

Quem mais demandou atendimento por esta via foram os aposentados (43%).

Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 07 dias úteis, levando em média 02 dias úteis para serem respondidas.

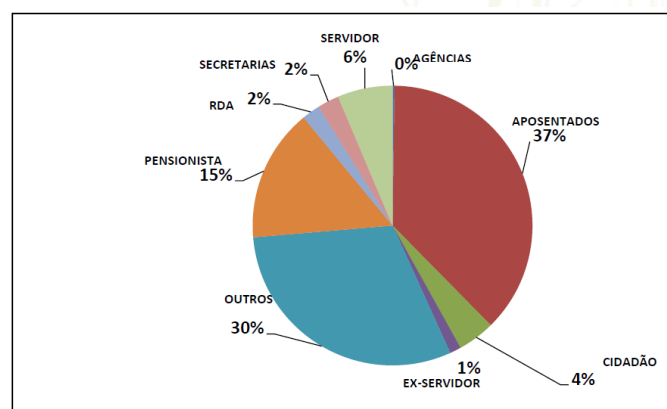
O canal “Fale Conosco” está disponível para os internautas que acessam diretamente o site da Manaus Previdência através do link <http://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/fale-conosco>, bem como dentro do Portal do Segurado. Mas também é possível entrar em contato enviando e-mail para manausprevidencia@pmm.am.gov.br.





1.2. CALL CENTER e WEB CHAT

O serviço de Call Center da Manaus Previdência recebeu, em 2019, um total de 9.539 ligações e, no mesmo período, foram realizados 107 atendimentos via *web chat*, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no *site* da autarquia.



1.3. SETOR DE ATENDIMENTO

Em 2019, o Setor de Atendimento (Sate) prestou atendimento a 21.644 pessoas que demandaram a prestação de 26.792 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 17.661 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 242 a respeito de CTC (Certidão de Tempo de Contribuição), 114 de pensão por morte e 119 de revisão de benefício. Destaca-se que os processos de aposentadoria são formalizados na secretaria de origem do servidor.

ITEM	CATEGORIA (A) - SERVIÇOS DE AMPLO ATENDIMENTO	QT
A.01	Pessoas solicitando contracheques:	11662
A.02	Recadastramentos efetuados:	5550
A.03	Declarações solicitadas:	2355
A.07	Solicitações de Simulação de Aposentadoria:	826
A.08	Entregas de Comprovantes IRPF:	1356
A.09	Consultas de Processo:	249
A.10	Alterações de Cadastro:	40
A.11	Inscrição de Dependente:	24
A.12	Informações e Orientações:	2104
A.13	Requerimentos Setoriais:	62
A.14	Mudanças nos Dados Bancários:	368
A.15	Encaminhamentos para JUNTA MÉDICA:	49
A.16	Cadastrados realizados no Portal do Segurado:	268
A.17	Entregas de CTCs:	156
A.18	Entregas de Cópias de Processos & Outros Docs:	30
ITEM	CATEGORIA (B) - SERVIÇOS DE ATEND ESPECIALIZADO	QT
B.01	SATE Atend Especializado:	194
B.02	SCON Atend Especializado:	60
B.03	TERMO DE OPÇÃO Atendimento Especializado:	226
B.04	SMAN Atend Especializado:	43
B.05	PSICO Atend Especializado:	49
B.06	CONSIGNAÇÕES Atend Especializado:	103
B.07	OUTROS Atend Especializado:	148
ITEM	CATEGORIA (C) - SERVIÇOS DE FORMALIZAÇÃO DE PD	QT
C.01	Processos CTC:	242
C.02	Solicitações de Pensão por Morte:	114
C.03	Revisão de Benefícios:	119
C.04	Outros Proc FÍSICOS:	164
C.05	Outros Proc VIRTUAIS:	231

Sobre o Sistema de Controle Estatístico de Atendimento ao Segurado (SICS), instalado no aparelho *totem* presente no salão de atendimento, foram registradas 35 ocorrências, sendo 18 reclamações, 16 sugestões e 01 solicitação. Além disso, 118 pessoas responderam a pesquisa de satisfação presente neste aparelho, resultando em um nível de satisfação geral de 94% (Sate 95%; Setores 94% e Instalações 94%).



Resultados de Pesquisa de Satisfação 2019 - Período: de [01/01/2019] até [31/12/2019]
- Atendimento e Níveis de Satisfação - Qt Pessoas Ouvidas:118.

