

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

1.1. FALE CONOSCO

No mês de janeiro de 2020 foram registrados 28 “Fale Conosco”, sendo todas as manifestações do tipo “Solicitação”. Os temas das solicitações são diversos, dentre eles estão calendário de pagamento, recadastramento e simulação de aposentadoria.

Quem mais demandou atendimento por esta via foram os aposentados (54%).

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 janeiro de 2020, um total de 1.049 ligações e, no mesmo período, foram realizados 10 atendimentos via *web chat*, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no *site* da autarquia.