

1. OUVIDORIA

1.1. Fale Conosco

No mês de fevereiro de 2020 foram registrados 27 “Fale Conosco”, sendo todas as manifestações do tipo “Solicitação”. Os temas das solicitações são diversos, dentre eles estão calendário de pagamento e contracheque.

Todas as solicitações foram atendidas dentro do prazo de 07 dias úteis, levando em média 01 dia útil 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. 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 fevereiro de 2020, um total de 645 ligações e, no mesmo período, foram realizados 15 atendimentos via *web chat*, um canal interativo de mensagens instantâneas que está disponível no *site* da autarquia.

1.3. Pesquisa de Satisfação

A partir de fevereiro de 2020, começou a ser aplicado o novo método de pesquisa de satisfação. Realizada pelo Call Center, dos 17 benefícios (aposentadorias e pensões) concedidos no mês de fevereiro, 12 beneficiários foram entrevistados. Como resultado, o índice de satisfação foi de 92%, superando a meta proposta de 80%.

Em relação as manifestações, foram registrados 03 elogios, enfatizando a qualidade do atendimento da Manaus Previdência.

Em uma escala de 1 a 5, como você avalia a sua experiência com os nossos serviços?

		FEV
5	Ótimo	10
4	Bom	1
3	Regular	1
2	Ruim	0
1	Péssimo	0
Satisfação		92%

