

## **1. OUVIDORIA**

### **1.1. Fale Conosco**

O mês de maio de 2020 registrou 90 manifestações pelo canal “Fale Conosco”, mantendo a tendência de crescimento no número de demandas recebidas, que até fevereiro eram na média de 27.

O tema mais frequente foi solicitação de declaração de inexistência de benefício, sobretudo para fins de renovação do ManausMed. Essas demandas foram encaminhadas ao Sate (Setor de Atendimento), área responsável pela emissão do referido documento.

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](mailto:manausprevidencia@pmm.am.gov.br).

### **1.2. Call Center**

O serviço de Call Center da Manaus Previdência recebeu, em maio de 2020, um total de 625 ligações e, no mesmo período, foram realizados 21 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, dentre os 23 benefícios (aposentadorias e pensões) concedidos no mês de maio, 21 beneficiários foram entrevistados. Como resultado, o índice de satisfação foi de 100%, superando a meta proposta de 80%. Foram registrados 04 elogios.

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

	TOTAL	FEV	MAR	ABR	MAI
5	<b>Ótimo</b>	10	42	31	18
4	<b>Bom</b>	1	4	1	3
3	<b>Regular</b>	1	0	0	0
2	<b>Ruim</b>	0	0	0	0
1	<b>Péssimo</b>	0	1	0	0
	<b>Satisfação</b>	<b>92%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

