

1. OUVIDORIA

1.1. Fale Conosco

No mês de junho de 2020 houve uma queda significativa no número de manifestações recebidas pelo canal “Fale Conosco”, tendo sido registradas 09 mensagens, contra uma média de 84 dos últimos três meses.

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

O serviço de Call Center da Manaus Previdência recebeu, em junho de 2020, um total de 847 ligações e, no mesmo período, foram realizados 23 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 67 benefícios (aposentadorias e pensões) concedidos no mês de junho, 64 beneficiários foram entrevistados. Como resultado, o índice de satisfação foi de 97%, superando a meta proposta de 80%. Foram registrados 16 elogios, 02 sugestões.

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

	TOTAL	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
5	Ótimo	10	42	31	18	57
4	Bom	1	4	1	3	5
3	Regular	1	0	0	0	2
2	Ruim	0	0	0	0	0
1	Péssimo	0	1	0	0	0
	Satisfação	92%	98%	100%	100%	97%

