

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**3º TRIMESTRE  
2024**

## Sumário

Método .....	3
Público .....	3
Respostas.....	4
Elogio .....	5
Reclamações.....	5
<b>RESULTADO .....</b>	<b>6</b>

## APRESENTAÇÃO

### Método

Após a nova manualização do procedimento e métodos de pesquisa, a Pesquisa de Satisfação é realizada diariamente em três métodos diferentes: Portal do Segurado, Pesquisa Telefônica e Pesquisa no site da Fundação.

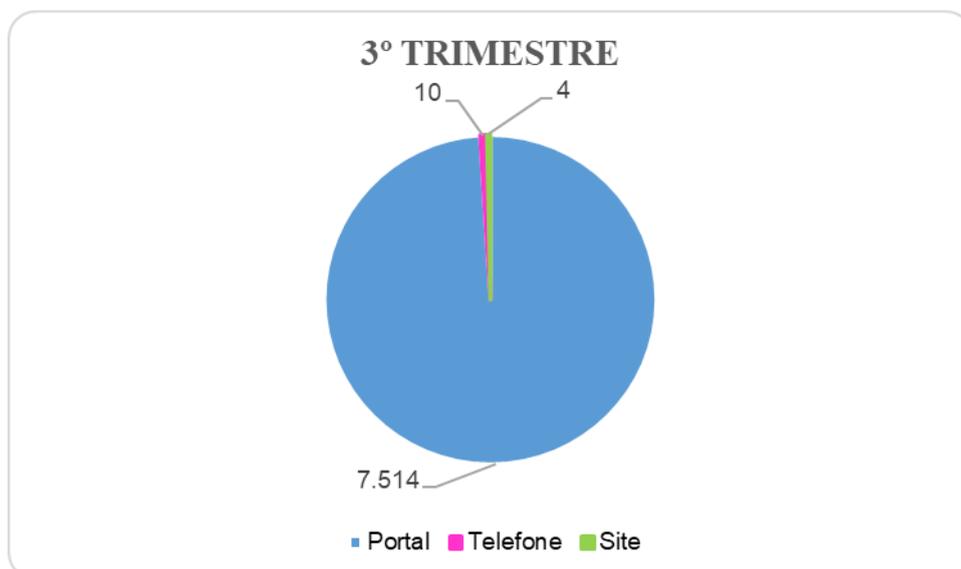
Com os clientes que acessam o Portal do Segurado, é focado na abordagem por meio de três perguntas em relação a experiência do cliente quanto aos serviços prestados dentro do portal.

No telefone e no site da Fundação, a pesquisa é focada na efetividade dos serviços prestados pela Amazonprev.

No mês de agosto, não foi realizada a mensuração da pesquisa de satisfação em sua totalidade, em razão desta mudança no manual e procedimentos da referida pesquisa.

### Público

Entre julho a setembro de 2024, 7.528 beneficiários realizaram a pesquisa de satisfação, descritas da forma abaixo:

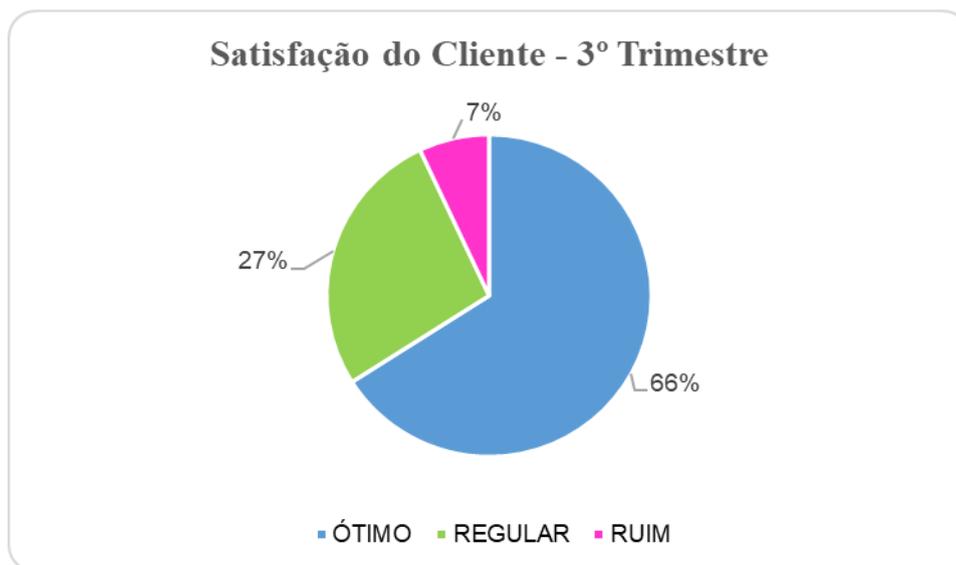


Devido ao aumento de golpes telefônicos em todo o país, houve uma resistência dos segurados em atender a ligação e responder a pesquisa. A pesquisa realizada no site da Fundação teve um quantitativo baixo, por ser uma ferramenta nova e pouco conhecida entre os que acessam o site. É importante ressaltar que, foi implementado uma fase de teste para garantir a

eficácia e a precisão dos métodos aplicados.

## Respostas

No terceiro trimestre do ano, os resultados são positivos, evidenciando um índice de satisfação de 66% entre os aposentados e pensionistas entrevistados, classificado como "ótimo". Logo após, um demonstrativo dos elogios e reclamações recebidas. É importante ressaltar que, quando a reclamação é pertinente, a Ouvidoria abre o processo de atendimento de Reclamação do Cliente no SISPREV, na qual é encaminhado ao setor responsável da resposta, com o prazo de retorno de 05 (cinco dias), após o retorno, entra em contato com o segurado a fim de dar as respectivas respostas tanto em caso de resolução ou não.



## Elogio

<b>APOSENTADA</b>	"Atendimento feito no horário agendado. Muito bem atendido no guichê 6 pelo funcionário Daniel. Fez todo esclarecimento do processo que estou dando entrada."
<b>APOSENTADA</b>	"Fui muito bem atendida, o servidor é atencioso e qualificado para o cargo que exerce."
<b>PÚBLICO GERAL</b>	"Fiquei muito feliz com atendimento do funcionário. O rapaz foi muito atencioso. Excelente. Parabéns."
<b>APOSENTADO</b>	"Excelente atendimento da funcionária Liliâne. Zelosa, educada, um grande exemplo a todos. Grato."
<b>PÚBLICO GERAL</b>	"Fui muito bem atendida. Estou muito satisfeita pois o atendente Daniel foi excelente."

## Reclamações

<b>APOSENTADO</b>	Segurado reclama sobre desconto indevido em folha e pede a restituição do valor.
	<b>Análise:</b> Após análise da documentação, foram adotadas as devidas providências para devolução do desconto indevido.
<b>APOSENTADO</b>	O segurado solicita a continuidade dos descontos do consignado na folha de pagamento.
	<b>Análise:</b> Em atenção a Reclamação do Cliente, informa-se que os descontos de consignados não foram efetivados na folha de pagamento por que a matrícula informada no arquivo de consignados enviado encontrava-se com o sequencial de ativo, sendo rejeitada por não constar esse sequencial na folha de inativos. Ressalta-se que já foram adotadas as providências pertinentes para regularização dos respectivos descontos a partir da folha do próximo mês.

## **RESULTADO**

O resultado da Pesquisa de Satisfação referente ao 3º trimestre de 2024 teve como índice de satisfação 66% entre os aposentados e pensionistas, abaixo da meta estabelecida. Este resultado pode ser atribuído, em grande parte, à reformulação dos procedimentos de realização da pesquisa, que ocorreu durante o mês de agosto. A alteração nos processos e ajustes nas metodologias aplicadas impactaram a execução e a coleta das respostas.

Vale ressaltar que as mudanças visam aprimorar a qualidade da pesquisa e, conseqüentemente, proporcionar uma análise mais efetiva das necessidades e expectativas dos aposentados e pensionistas.