

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**4º TRIMESTRE  
2024**

## Sumário

Método .....	3
Público .....	3
Respostas.....	4
Elogio .....	6
Reclamações.....	7
<b>RESULTADO .....</b>	<b>8</b>

## APRESENTAÇÃO

### Método

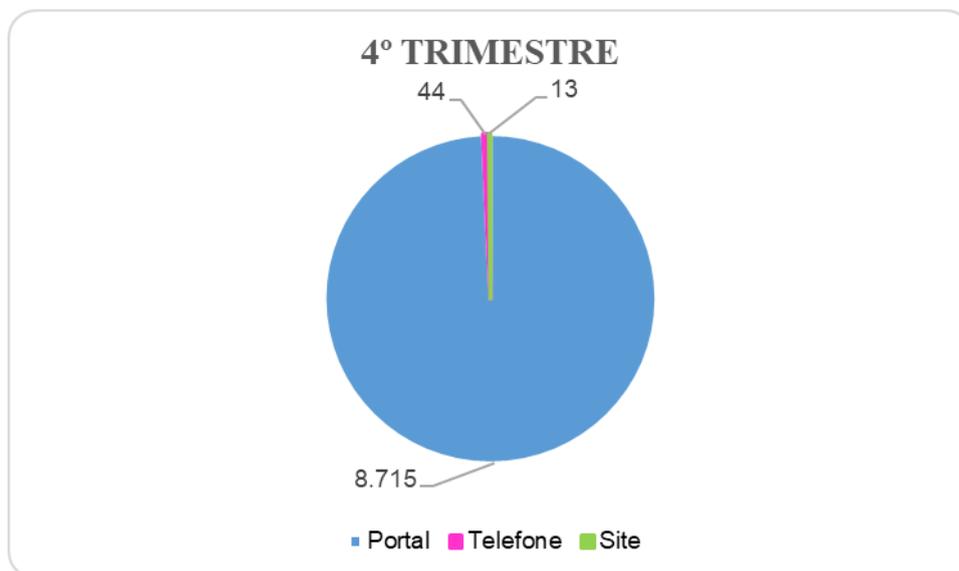
A pesquisa é realizada diariamente de três formas: no Portal do Segurado, pesquisa telefônica e a pesquisa online disponibilizada no site da Fundação. Cada uma dessas abordagens permite um contato direto e acessível com os beneficiários. A combinação dessas metodologias assegura que todos os perfis de segurados possam participar e expressar suas opiniões, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela 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.

### Público

Entre outubro a dezembro de 2024, 8.772 beneficiários realizaram a pesquisa de satisfação, descritas da forma abaixo:

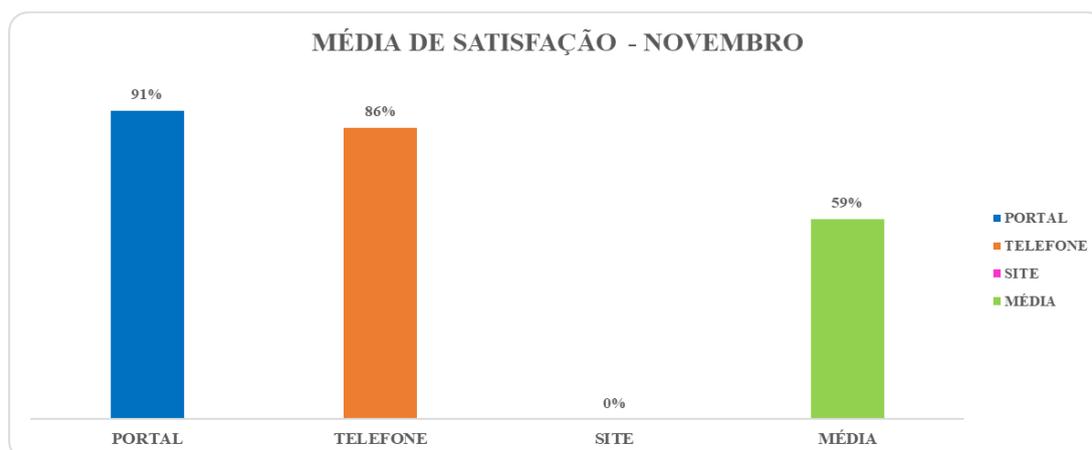
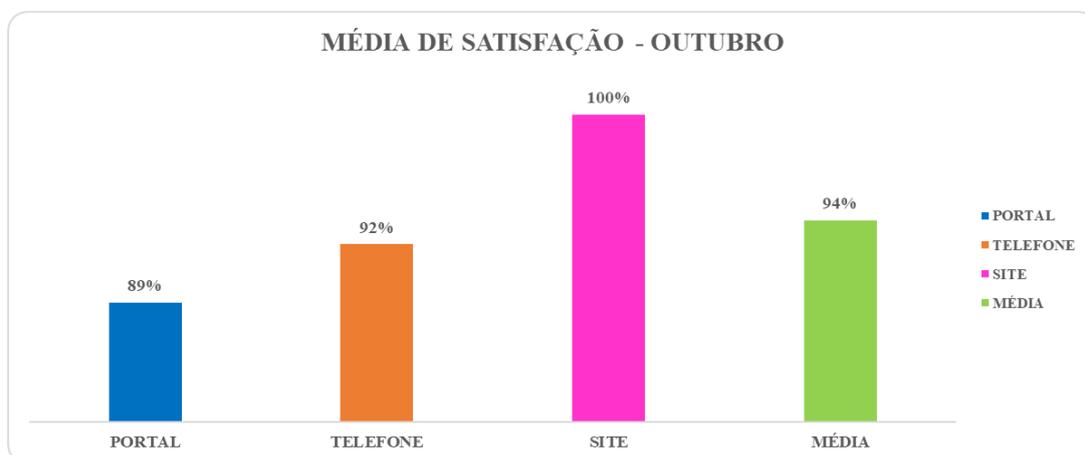


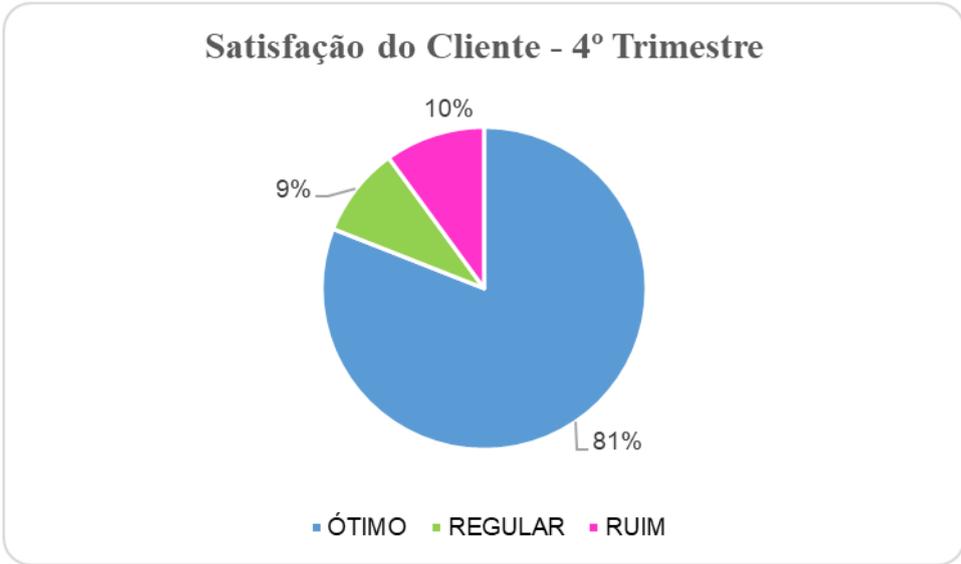
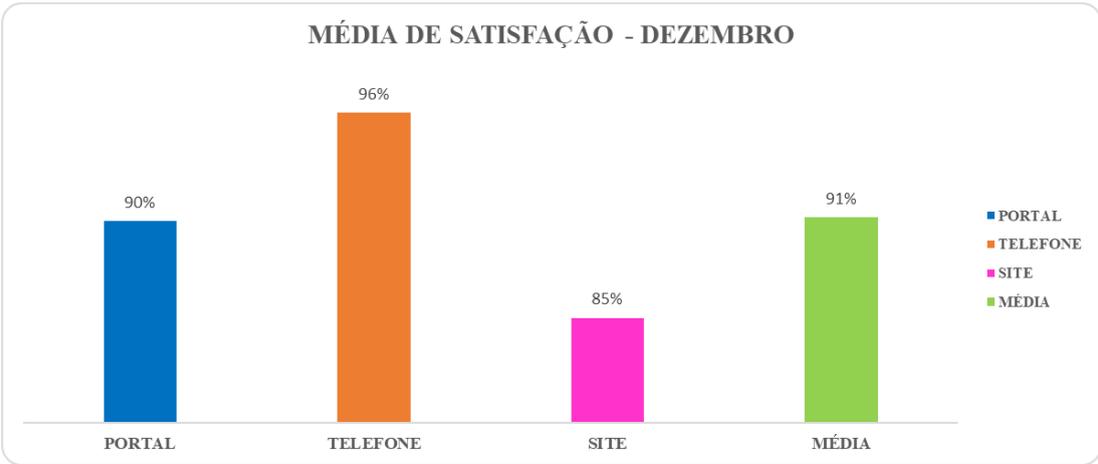
Após a reformulação da realização da Pesquisa de Satisfação, observou-se um crescimento, embora pequeno, nos métodos de pesquisa por telefone e pelo site da Fundação. As mudanças implementadas visam tornar os processos mais eficientes e acessíveis, permitindo uma melhor coleta de dados e um maior engajamento dos aposentados e pensionistas.

Embora o crescimento ainda seja modesto, são indicadores positivos de que as alterações nas metodologias estão contribuindo para uma maior representatividade nos resultados da pesquisa. A Fundação continuará monitorando esses canais para garantir que as mudanças se consolidem e que a participação dos beneficiários se expanda nos próximos períodos.

## Respostas

No trimestre de outubro, novembro e dezembro, os resultados são positivos, evidenciando um índice de satisfação de 81% 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>APOSENTADO</b>	"Manter sempre pessoas eficazes, educadas e profissionais."
<b>PÚBLICO GERAL</b>	"Ótimo atendimento. Bem humanizado, gentil, cordial, profissional como todos devem ser."
<b>PÚBLICO GERAL</b>	"Dizer que a Amazonprev tem atendimento de qualidade excelente."
<b>PÚBLICO GERAL</b>	"Agradeço ao pronto atendimento de excelente valia."

**GUICHÊ:** 

Nome: \_\_\_\_\_  
Fone: \_\_\_\_\_

Aposentado ( ) Pensionista ( ) Público Geral.

Como foi seu atendimento:  
 Ótimo ( ) Bom ( ) Regular

Sugestões/Criticas:  
SOMENTE GRATIDÃO !!  
NÃO HÁ DEFINIÇÃO PARA  
TODOS QUE DOARAM HUMANIDADE  
DE ANIMA !!!  
PAZ DO SENHOR  
ANA  
FELIPE  
ZILIANE WESLEY  
sua satisfação é nosso objetivo, por isso  
sua participação é muito importante!

**GUICHÊ:** 02 

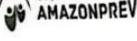
Nome: \_\_\_\_\_  
Fone: \_\_\_\_\_

Aposentado ( ) Pensionista ( ) Público Geral.

Como foi seu atendimento:  
 Ótimo ( ) Bom ( ) Regular

Sugestões/Criticas:  
duas muitas as pessoas  
não tem telefone, porém  
os atendentes muito  
bem cada um  
NÓS.

A sua satisfação é nosso objetivo, por isso  
sua participação é muito importante!

**GUICHÊ:** 

Nome: \_\_\_\_\_  
Fone: \_\_\_\_\_

Aposentado ( ) Pensionista ( ) Público Geral.

Como foi seu atendimento:  
 Ótimo ( ) Bom ( ) Regular

Sugestões/Criticas:  
Fui super bem atendida pelo sr. Felipe,  
um jovem bem preparado  
p/ o atendimento ao público.  
Agradeço o atendimento  
VIP dele.

A sua satisfação é nosso objetivo, por isso  
sua participação é muito importante!

## Reclamações

<b>APOSENTADO</b>	Requerimento do segurado que foi susado de folha de pagamento indevidamente.
	<b>Análise:</b> Após análise da documentação, informamos que foram adotadas as providências pertinentes quanto ao restabelecimento e quanto ao pagamento do benefício, referente aos meses de outubro e novembro de 2024, em folha suplementar com crédito realizado no dia 02/12/2024.
<b>APOSENTADO</b>	Esclarecimentos sobre a variação nos valores do décimo terceiro salário referentes aos anos de 2023 e 2024, conforme constatado nos contracheques anexos a esta correspondência.
	<b>Análise:</b> Em atenção a Reclamação do Cliente, informamos a variação observada pela segurada é decorrente da atualização do valor do Teto do RGPS no ano de 2023, pela PORTARIA INTERMINISTERIAL MPS/MF N° 26, DE 10 DE JANEIRO DE 2023, e no ano de 2024, pela PORTARIA INTERMINISTERIAL MPS/MF N° 2, DE 11 DE JANEIRO DE 2024, anexas, tendo em vista que a Contribuição Previdenciária é calculada sobre o valor restante do benefício, após descontar o valor do Teto do RGPS.

## RESULTADO

O resultado da Pesquisa de Satisfação referente ao 4º trimestre de 2024 teve como índice de satisfação 81% entre os aposentados e pensionistas. Esse resultado reflete o comprometimento da instituição em atender às necessidades dessa parcela da população. Os aposentados e pensionistas destacaram o bom atendimento recebido, a clareza nas informações fornecidas e a eficiência na resolução de problemas como os principais fatores que contribuíram para essa avaliação positiva.

Embora esse número represente um índice considerável e classificado como "ótimo", é importante reconhecer que não atingimos a meta estabelecida. Um dos fatores que impactaram esse resultado foi a falta de pesquisa realizada no site da Fundação no mês de Novembro, por ser um recurso novo e ainda pouco conhecido entre os que acessam o site.

