



Instrução Normativa n.º 38 (27 de junho de 2016)

A Superintendente da Entidade Gestora de Previdência de São José do Rio Preto - RIOPRETOPREV, no uso de suas atribuições legais, dispõe sobre a pesquisa de satisfação dos beneficiários e segurados com o atendimento realizado pelos servidores da RIOPRETOPREV

RESOLVE:

Art. 1º Esta instrução dispõe sobre a pesquisa de satisfação dos beneficiários e segurados com o atendimento realizado pelos servidores da RIOPRETOPREV.

Parágrafo único. A pesquisa de satisfação dos beneficiários e segurados com o atendimento que alude o caput deste artigo deverá ser desenvolvida pela Coordenadoria Administrativa da RIOPRETOPREV, de acordo com os critérios fixados por esta Instrução Normativa.

Art. 2º São objetivos da pesquisa de satisfação da RIOPRETOPREV:

I - aferir diretamente a satisfação dos segurados e beneficiários em relação ao atendimento dispensado pelos setores da RIOPRETOPREV responsáveis pelo contato direto com o público;

II - conhecer os fatores relacionados à satisfação e o que diferencia positivamente os serviços, a fim de permitir a indução de práticas que abrandem a insatisfação e gerem qualidade para o atendimento disponibilizado pela RIOPRETOPREV, e

III - gerar informações aos beneficiários, segurados e a toda sociedade sobre a qualidade do atendimento dispensado pela RIOPRETOPREV.

Art. 3º A metodologia da pesquisa de satisfação dos beneficiários e segurados com o atendimento abrangerá as seguintes etapas:

I – coleta de dados;

II – auditoria;





III – análise dos dados, e

IV – divulgação dos resultados.

Parágrafo único. A Coordenadoria Administrativa da RIOPRETOPREV será responsável pela auditoria, análise dos dados e divulgação dos resultados, enquanto a coleta de dados será de responsabilidade de cada Seção, Coordenadoria ou Assessoria.

Art. 4º A pesquisa de satisfação do atendimento deverá ser realizada diretamente pelas Seções, Coordenadorias e Assessorias, no momento do atendimento, mediante a entrega do formulário disponibilizado no Anexo Único, sem identificação do usuário, que integra esta Instrução Normativa.

Art. 5º Os formulários entregues pelos Setores responsáveis pelo atendimento e devidamente preenchidos pelo beneficiário ou segurado serão depositados em urna própria, localizada na recepção da RIOPRETOPREV.

Art. 6º Serão avaliados os seguintes itens:

I – cordialidade: tratamento dispensado pelo servidor responsável pelo atendimento;

II – agilidade no atendimento: tempo de espera para ser atendido;

III – ambiente físico e acessibilidade: conforto, horário de funcionamento e estrutura física;

IV – comunicação institucional: divulgação de informações no site, informativo e telefone.

Art. 7º Cada um dos itens listados poderá receber as seguintes classificações:

I – muito satisfeito;

II – satisfeito;

III – indiferente;

IV – insatisfeito.

Art. 8º Mensalmente, as avaliações depositadas nas urnas serão recolhidas pela Coordenadoria Administrativa, que elaborará relatório estatístico, abordando:

I – a qualidade do atendimento individual de cada Seção, Coordenadoria ou Assessoria;

II – a qualidade do atendimento geral da RIOPRETOPREV, considerando-se todos os dados coletados.

Art. 9º Os resultados obtidos serão publicados na página da RIOPRETOPREV na internet.





Art. 10. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

São José do Rio Preto, 27 de junho de 2016.

EMÍLIA MARIA MARTINS DE TOLEDO LEME
Superintendente





ANEXO ÚNICO

FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS SOBRE O ATENDIMENTO	
Unidade Responsável pelo Atendimento:	
Cordialidade: tratamento dispensado pelo servidor responsável pelo atendimento	() muito satisfeito () satisfeito () Indiferente () insatisfeito
Agilidade no atendimento: tempo de espera para ser atendido	() muito satisfeito () satisfeito () Indiferente () insatisfeito
Ambiente físico e acessibilidade: Conforto, horário de funcionamento e estrutura física	() muito satisfeito () satisfeito () Indiferente () insatisfeito
Comunicação Institucional: Divulgação de informações no site, informativo e telefone	() muito satisfeito () satisfeito () Indiferente () insatisfeito