PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA RIOPRETOPREV – 2º SEMESTRE DE 2021

CANAIS DE ATENDIMENTO

A autarquia hoje possui os seguintes canais de atendimento:

- Atendimento presencial no prédio da instituição, mediante agendamento prévio[1];
- Atendimento on-line através da central de atendimento disponibilizada na internet;
- Atendimento pelo WhatsApp Oficial, *Messenger*, *Instagram* e *Telegram*.
- Atendimento telefônico;
- Atendimento via e-mail ou "fale conosco";
- Atendimento da Ouvidoria.

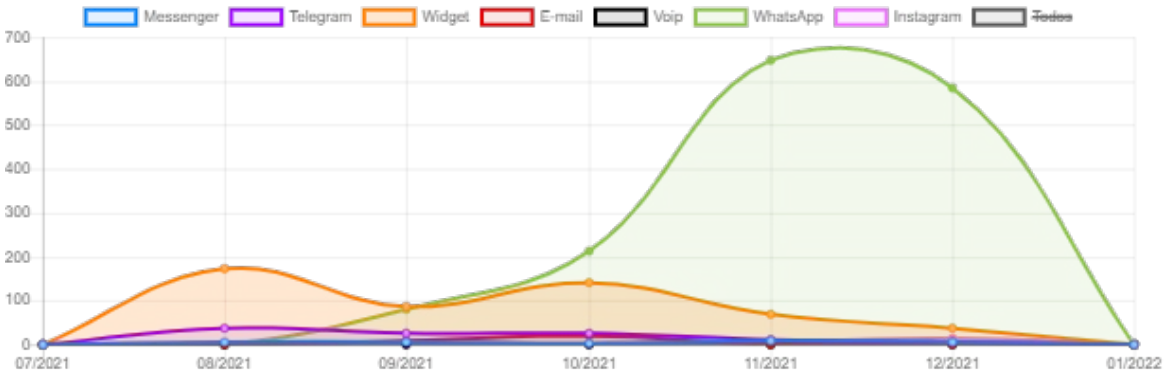
Foi instituído sistema de gestão do atendimento para quantificar os atendimentos realizados pela RIOPRETOPREV.

Entre 01/01/2021 e 31/12/2021 foram registrados nos pouquíssimos atendimentos presenciais, tendo em vista as restrições oriundas da pandemia do COVID-19. Ou seja, durante o período de 23/03/2020 a 31/12/2021, a maioria dos atendimentos realizados por essa entidade ocorreu de forma remota, com auxílio da tecnologia da informação ou telefone.

No primeiro semestre de 2021, foram realizados 3.257 atendimentos de servidores que encaminharam mensagens via *Whatsapp* para a entidade. No segundo semestre, com a implantação da plataforma de atendimento multicanal e contratação de um número oficial de WhatsApp Bussines, os números os atendimentos virtuais foram os seguintes:

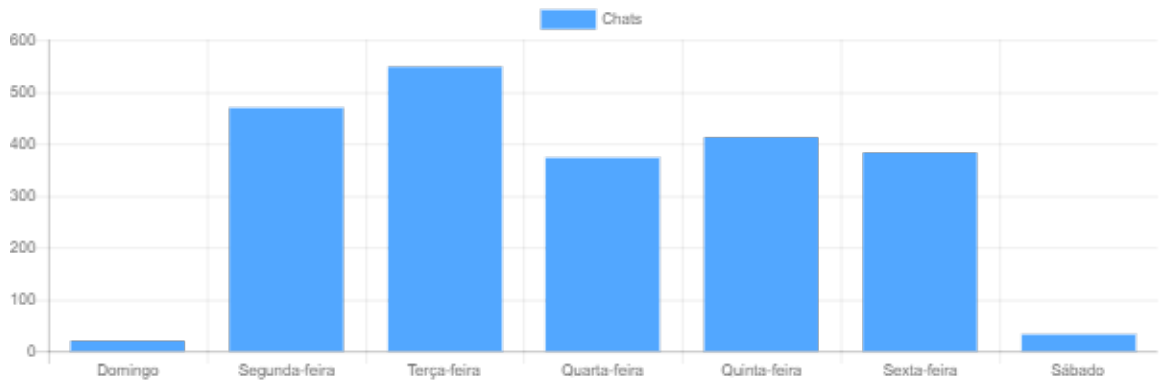
Total de Conversas	2.289
Segurados Atendidos (pessoas únicas)	1.118
Média de notas atribuídas ao atendimento (1 a 5)/ Percentual de Respostas na avaliação.	4,62/ 37,76%

A maior parte dos atendimentos foi realizada na plataforma WhatsApp, conforme gráfico a seguir:



Cumpre salientar ainda que as segundas e terças-feiras são os dias nos quais se concentram o maior número de atendimentos no semestre:

1 Notadamente os serviços oferecidos pela Coordenadoria de Gestão de Benefícios.



Ressaltamos, por fim, para conhecimento, a distribuição dos atendimentos durante a jornada diária de trabalho da RIOPRETOPREV:

Esses atendimentos resultaram na abertura 2.077 processos administrativos e 2.620 protocolos. Para instruir as solicitações dos segurados e demais atividades internas, foram emitidos 972 internos (memorandos), 53 internos circulares, 1.007 ofícios e 465 pareceres.

Destacamos, por fim, as demais estatística do sistema de processo digital:

Período	Documentos				Pessoas	Anexos	Acessos
Meses	Gerados (documentos + despachos/ atualizações)	Migrados / Integrados	Média por dia útil	Total	Pessoas únicas atendidas	Arquivos	Total
jan/21	2.433	0	113,54	2.433	175	2.692	1.157
fev/21	2.615	0	122,03	2.615	214	2.464	1.326
mar/21	2.613	0	121,94	2.613	341	2.788	1.474
abr/21	2.259	0	105,42	2.259	220	2.071	1.152
mai/21	2.492	0	116,29	2.492	333	2.097	1.621
jun/21	3.341	0	150,88	3.341	637	2.676	2.077

jul/21	2.963	0	133,81	2.963	522	3.293	1.420
ago/21	3.372	0	157,36	3.372	564	3.133	1.466
set/21	2.546	0	114,98	2.546	442	3.456	1.489
out/21	2.742	0	127,96	2.742	921	2.329	1.462
nov/21	2.673	0	120,72	2.673	441	2.349	1.717
dez/21	2.790	0	126	2.790	439	2.860	1.424
Totais	**32.839**	**0**	**-**	**32.839**	**-**	**32.208**	**17.785**

Desde a implantação da plataforma de processo digital, em 2019, foram economizadas mais de 118.283 mil impressões na entidade.[2]

ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

No período a ouvidoria recebeu 08 manifestações, conforme tabela abaixo:

Tipo de Chamado	Quantidade Total de Chamados	Quantidade de Chamados em Aberto	Quantidade de Chamados Resolvidos
Fale com a Diretoria	1	0	1
Reclamação	2	0	2
Dúvidas	2	0	2
Denúncia de Irregularidade	1	0	1
Plantão de Dúvidas Previdenciárias	2	0	2

RESULTADO DA PESQUISA POR SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO

No período de 23/03/2020 a 31/12/2021, devido a suspensão do atendimento presencial, a coleta da informação sobre a qualidade do atendimento foi realizada através de pesquisa realizada no sistema de processo administrativo fornecido pela Empresa 1DOC Tecnologia S.A. A metodologia usada é a seguinte: após o processo administrativo ou protocolo ser resolvido em todos os setores, o sistema encaminha e-mail ao usuário sugerindo que avalie o trabalho efetuado pela entidade (índice qualidade).

Os resultados obtidos na pesquisa foram os seguintes:

Diretoria/Coordenadoria/Gerência	Indicador de Eficiência	Indicador de Engajamento	Indicador de Qualidade
11 - Diretoria Executiva	99,46%	97,89%	9,46
12 - Diretoria Técnica	95,94%	88,68%	9,81
13 - Superintendência	99,98%	98,29%	10
20 - Coordenadoria Administrativa	99,75%	98,02%	9,65
21 - Assistência Técnica	100%	98,85%	10
22 - Gerência de Gestão de Cadastros e Sistemas de Informação	100%	97,66%	7,50
23 - Gerência de Pagamento dos Benefícios Previdenciários	100%	100%	9,80

2 Conheça o Programa RPP Digital 3.0 em: https://www.riopreto.sp.gov.br/wp-content/uploads/arquivosPortalGOV/riopretoprev/iniciativas-sustentaveis/projeto-rpp-digital-3-2021.pdf

24 - Recepção	99,90%	93,46%	9,49
30 - Coordenadoria de Gestão de Benefícios	93,16%	99,84%	10
31 - Assistência Técnica	95,04%	89,55%	8,71
32 - Gerência de Atendimento, Análise e Concessão	97,91%	99,78%	9,09
33 - Gerência de Perícias e Acompanhamento Técnico	93,72%	93,91%	9
41 - Coordenadoria da Gestão do Custeio e Investimentos	96,89%	70,78%	10
42 - Divisão de Gestão de Recursos e Apoio ao Comitê de Investimentos	91,81%	95,62%	10
43 - Gerência da Gestão Orçamentária e Contábil	99,32%	99,93%	10
44 - Gerência da Gestão de Receitas e Fluxo Financeiro	99,17%	99,50%	10
OUV - Ouvidoria	93,44%	100%	-
Indicadores Gerais	**87,07%**	**85,77%**	**9,63**