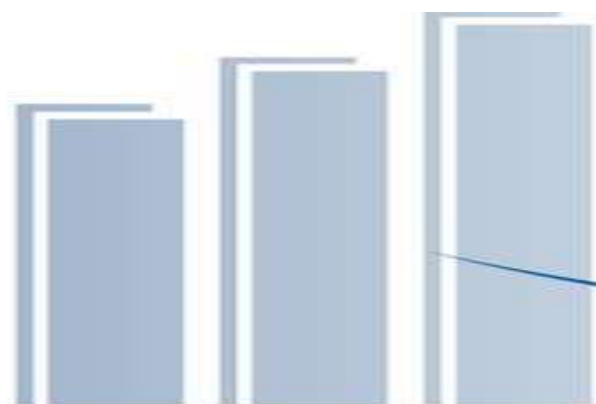




AMAZONPREV
Segurança no futuro



SGQ

Sistema de Gestão da Qualidade

JULHO DE 2021

1





LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV



INTERNA/EXTERNA	DIÁRIO	DATA PUBLICAÇÃO	JULHO DE 2021	ORIGEM	OBJETO
			LEGISLAÇÃO		
EXTERNA	ED. 122	01/07/2021	ALTERA O TERMO DE ADESÃO	DOU	ALTERA O TERMO DE ADESÃO AO SISTEMA DE COMPENSAÇÃO PREVIDENCIARIA, DE QUE TRATA C 1º DO ART, 10 DO DECRETO Nº 10.1888, DE 20 DE DEZEMBRO DE 20189
EXTERNA	34.550	23/07/2021	DECRETO N.º 44.257	DOE AM	DISPÕE SOBRE A RESTRIÇÃO PREVIDENCIARIA PARCIAL E TEMPORARIA DE CIRCULAÇÃO DE PESSOAS, EM TODOS OS MUNICIPIOS DO ESTADO DO AMAZONAS.
EXTERNA	34.550	23/07/2021	DECRETO N.º 44.258	DOE AM	PRORROGA OS EFEITOS DO DECRETO N.º 43.235, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2020.
EXTERNA	34.551	26/07/2021	DECRETO N.º 44.259	DOE AM	INSTITUI O COMITÊ ESPECIAL DE ANÁLISE DE IMPLEMENTAÇÃO DO REGIME DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO ESTADO DO AMAZONAS



OUVIDORIA



RECLAMAÇÃO

Relatar insatisfação com ações e serviços prestados



SUGESTÃO

Propor ações úteis para melhoria da gestão



ELOGIO

Demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço



SOLICITAÇÃO

Requerer informações ou esclarecimento de dúvidas



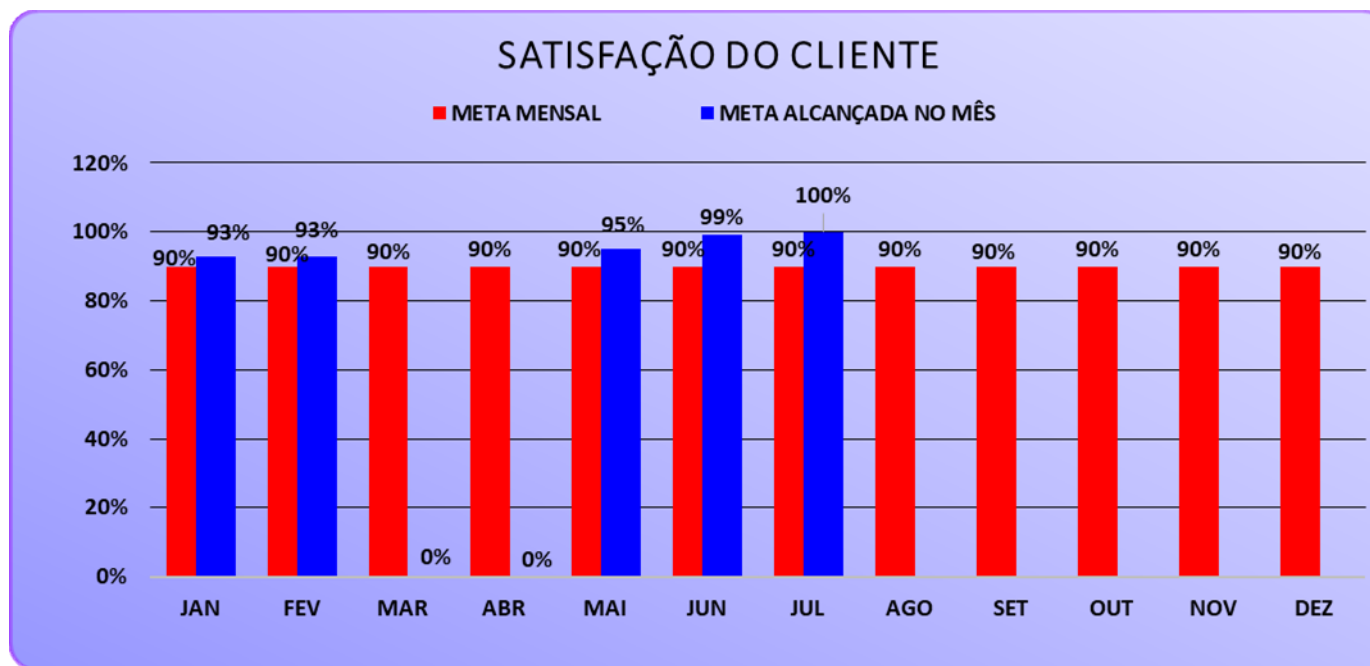
DENÚNCIA

Apontar falhas na gestão ou no atendimento recebido



SIMPLIFIQUE

Propor simplificações de procedimentos



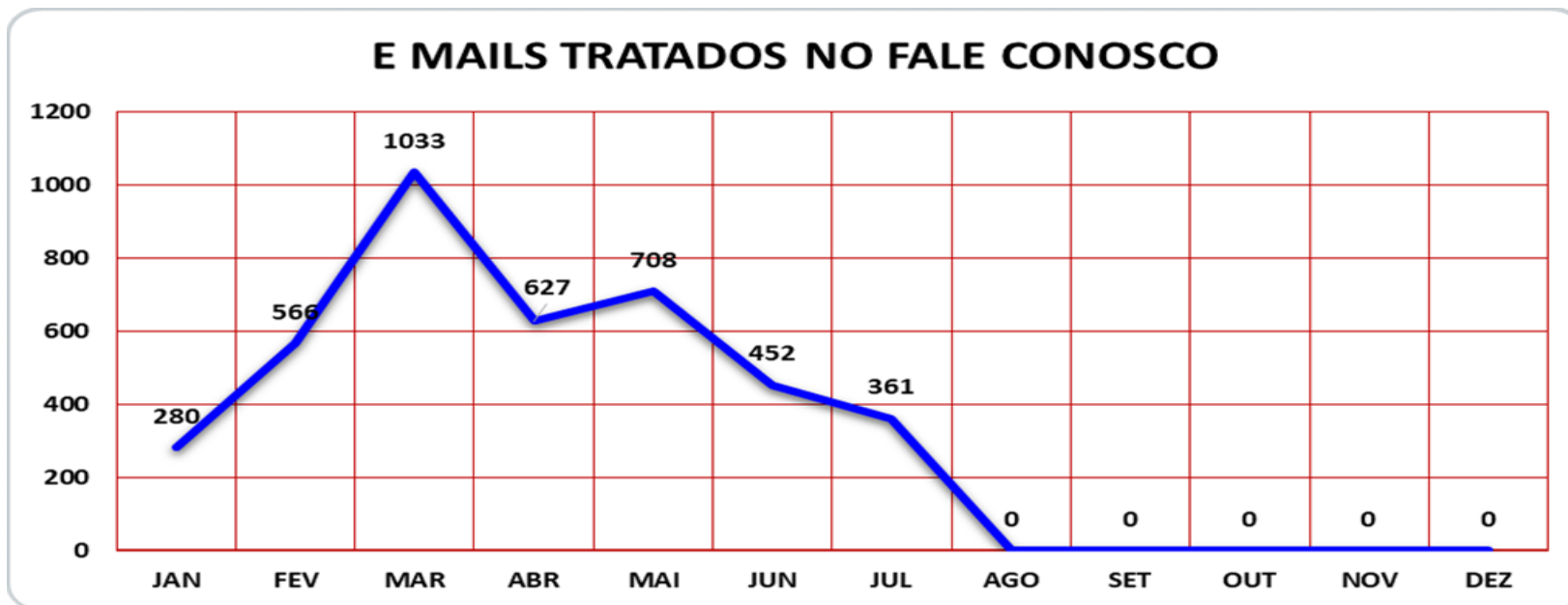
Devido as ações de contingência para a Pandemia do COVID-19, a AMAZONPREV, obedecendo aos Decretos 34.451 de 05/03/2021 e 34.472 de 31/03/2021 e suas prorrogações e as Portarias - Amazonprev 217/2021, 319/2021, 352/2021, 364/2021 E 406/2021, não foi realizada a pesquisa de satisfação por meio de telefone e no momento após o atendimento presencial.

ATENDIMENTO AO CLIENTE ATRAVÉS DO E-MAIL FALE CONOSCO

JUNHO DE 2021



MOTIVO	QUANTIDADE	PERCENTUAL	TIPO DE PUBLICO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Informação de Óbito	1	0,28%	Aposentado	97	26,87%
Informações Gerais	36	9,97%	Pensionista	55	15,24%
Recadastramento	22	6,09%	Servidor Ativo	38	10,53%
Pagamento - Diferença	1	0,28%	Não-segurado	171	47,37%
Dúvidas - Portal do Segurado	25	6,93%	TOTAL	361	100,00%
Andamento de Processo	51	14,13%			
Contracheque	23	6,37%	TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pensão	36	9,97%	Reclamação	11	3,05%
Aposentadoria - Inf. Gerais	1	0,28%	Consulta	188	52,08%
Simulação - Aposentadoria	9	2,49%	Denúncia	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%	Outros	162	44,88%
CTC	15	4,16%	Sugestão	0	0,00%
Cédula C	2	0,55%	TOTAL	361	100,00%
Atualização Cadastral	29	8,03%			
Declaração	0	0,00%	MÊS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Consignação	22	6,09%	jan/21	258	6,44%
13º Salário	6	1,66%	fev/21	566	14,13%
Inclusão na folha	0	0,00%	mar/21	1033	25,79%
Não Pagamento	0	0,00%	abr/21	627	15,66%
Agendamento	0	0,00%	mai/21	708	17,68%
Correção de Nome	0	0,00%	jun/21	452	11,29%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%	jul/21	361	9,01%
Certidão de Inexistência de Benefício	76	21,05%	ago/21	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	2	0,55%	set/21	0	0,00%
Calendário de Pagamento	4	1,11%	out/21	0	0,00%
TOTAL	361	100,00%	nov/21	0	0,00%
			dez/21	0	0,00%
			TOTAL	4005	100,00%



No mês de julho foram tratados 361 e-mails no fale conosco, sendo as maiores demandas sobre contracheque e andamento de processos .

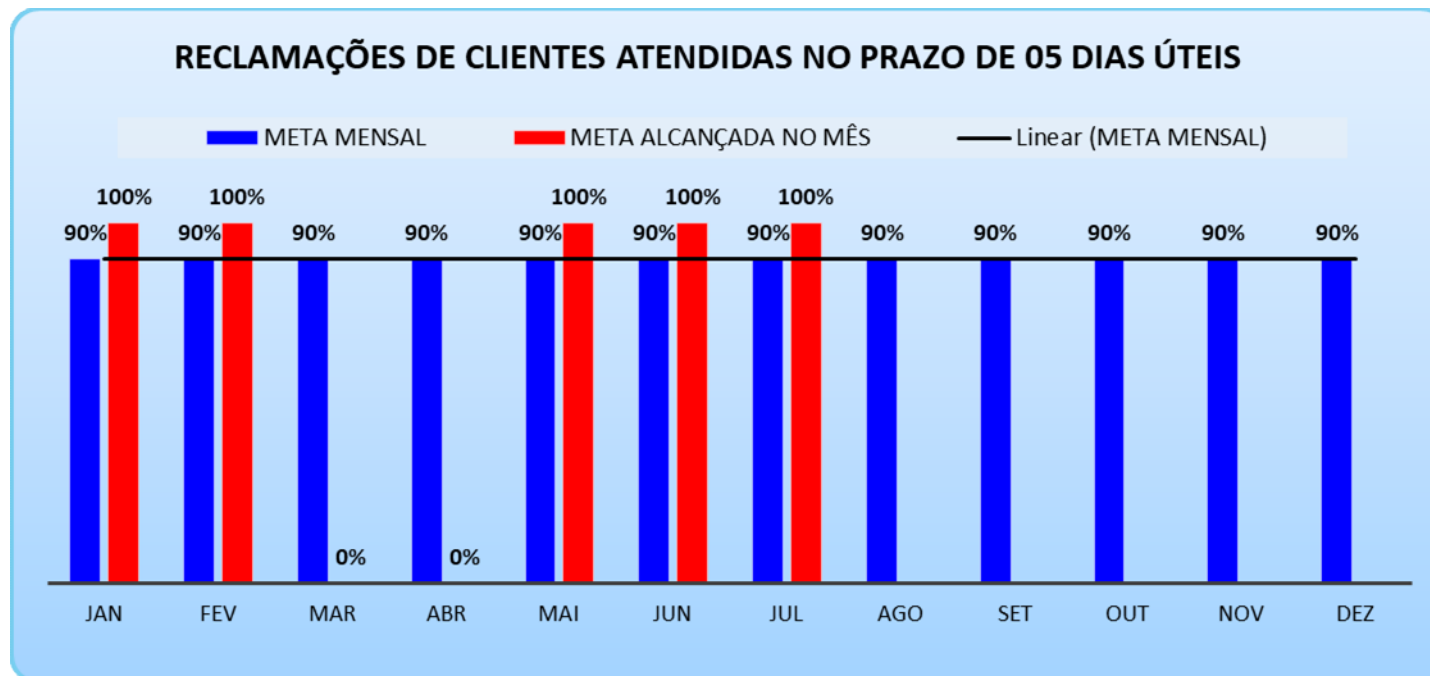


No mês de julho foram atendidas 584 ligações pelo telefone da ouvidoria, sendo as maiores demanda sobre recadastramento, andamento de processo e dúvidas sobre o portal do segurado.

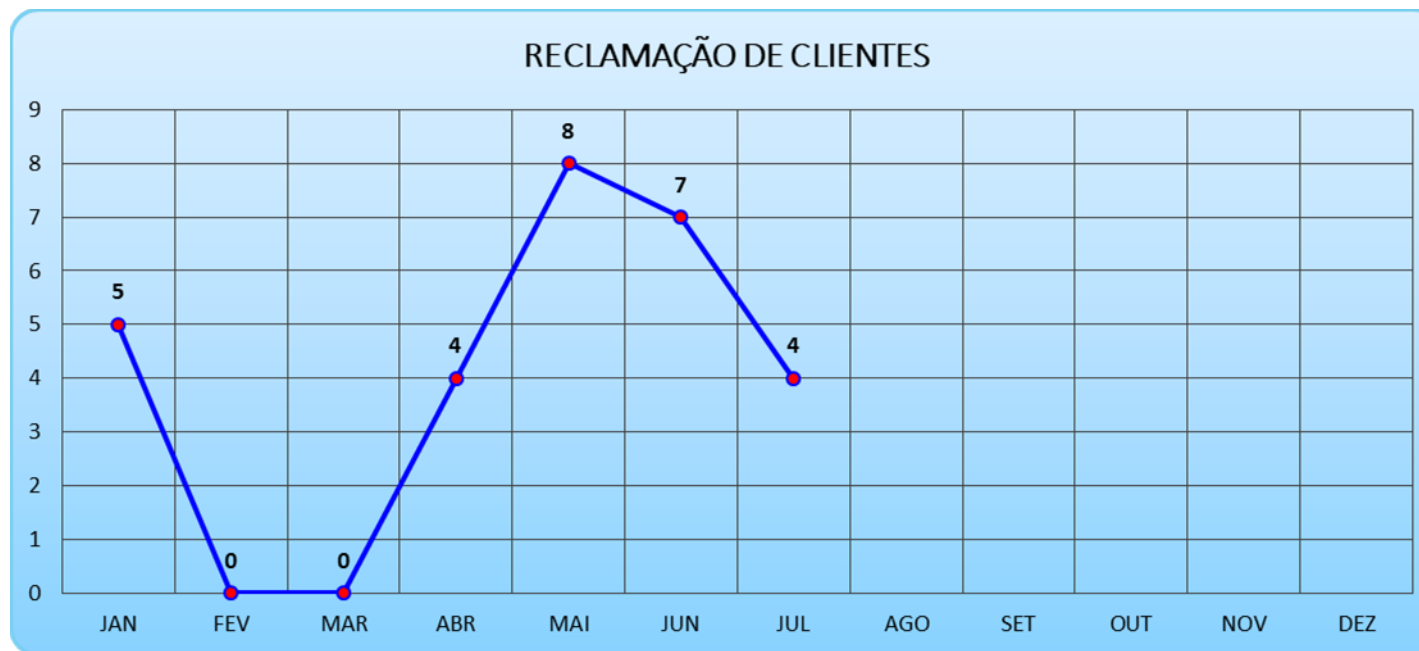
Demandas do ou e-OUV e-SIC

MÊS	E-SIC	E-OUV
JANEIRO	3	1
FEVEREIRO	0	3
MARÇO	3	9
ABRIL	2	2
MAIO	1	0
JUNHO	3	1
JULHO	1	3
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		
TOTAL	13	19





No mês de julho foram registradas 4 reclamações, 1 sobre Pagamento não liberado na data prevista e 3 sobre erro na publicação de aposentadoria.



MÊS	COPAG	GPREV	CONTRIN	GTEC	GADIR	COMAP	GEJUR	COFIN	Total
JAN	0	0	0	0	0	0	0	5	5
FEV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABR	2	0	0	0	0	0	0	2	4
MAI	4	0	0	0	0	0	0	4	8
JUN	4	1	0	0	0	0	1	1	7
JUL	0	4	0	0	0	0	0	0	4
AGO									0
SET									0
OUT									0
NOV									0
DEZ									0
TOTAL									5

Dos 04 (quatro) processos de reclamação que foram contabilizados em julho, a distribuição para quais setores foram direcionadas pode ser acompanhada na tabela a cima.