Fundação AMAZONPREV

Pesquisa de Satisfação

1º Trimestre

Janeiro à Março

2025

Sumário

Método 2
Público 2
Respostas 3
Elogios 3
Reclamações 5
Resultado 6

APRESENTAÇÃO

Método

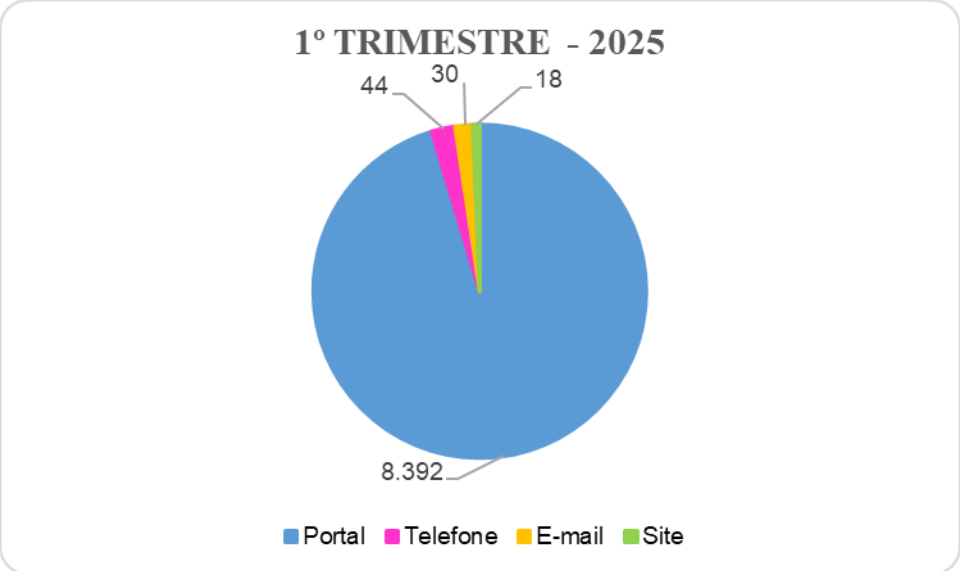
A pesquisa é realizada diariamente de quatro formas: no Portal do Segurado, pesquisa telefônica, pesquisa online disponibilizada no site da Fundação e a pesquisa no e-mail. Cada uma dessas abordagens permite um contato direto e acessível com os beneficiários. A combinação dessas metodologias assegura 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. No e-mail, após o segurado ter recebido a resposta de sua solicitação, é enviado um *link* com a pesquisa para avaliar sua satisfação em relação a sua demanda.

Público

Entre janeiro a março de 2025, 8.484 beneficiários realizaram a pesquisa de satisfação, descritas da forma abaixo:



Respostas

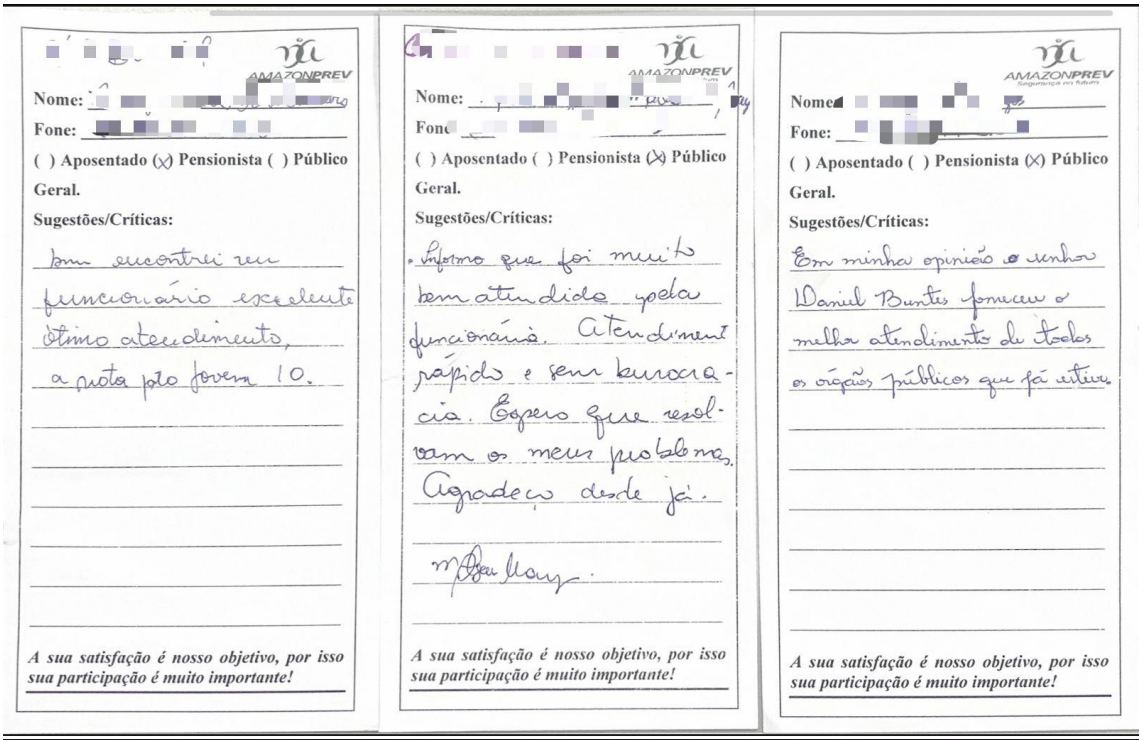
Em janeiro, houve uma baixa no percentual pois não houve pesquisas feitas através do telefone, e no site da Fundação o índice alcançado foi de 25% de satisfação dos clientes, considerado regular. A justificativa para a baixa nota na pesquisa realizada no site foi relacionado a dificuldades no site e aplicativo. Em geral, os beneficiários da AMAZONPREV são idosos, ou seja, um público que tem mais dificuldade com tecnologias e plataformas digitais e esse resultado reflete alguns desafios enfrentados em relação ao acesso às informações no site.

Embora a meta de satisfação não tenha sido atingida em janeiro, os resultados das pesquisas realizadas em fevereiro e março foram positivos. As pesquisas foram realizadas em todos os meios de coleta disponíveis, reforçando a consistência dos dados e o nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados.

Elogios e reclamações

Mensalmente é coletado os elogios, reclamações, sugestões na Caixa de Sugestões localizada no Atendimento. Sobre a reclamação do cliente, 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.

AMAZONPREV



Nome: [redacted]

Fone: [redacted]

( ) Aposentado (X) Pensionista ( ) Público Geral.

Sugestões/Críticas:

bem encontrei um funcionário excelente ótimo atendimento, a nota pelo jovem 10.

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

AMAZONPREV

Nome: [redacted]

Fone: [redacted]

( ) Aposentado ( ) Pensionista (X) Público Geral.

Sugestões/Críticas:

Informo que foi muito bem atendido pela funcionária. Atendimento rápido e sem burocracia. Espero que resolvam os meus problemas. Agradeço desde já.

[signature]

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

AMAZONPREV

Nome: [redacted]

Fone: [redacted]

( ) Aposentado ( ) Pensionista (X) Público Geral.

Sugestões/Críticas:

Em minha opinião o senhor Daniel Buntes forneceu o melhor atendimento de todos os órgãos públicos que já estive.

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

AMAZONPREV

Nome: [redacted]

Fone: [redacted]

( ) Aposentado ( ) Pensionista (X) Público Geral.

Sugestões/Críticas:

Atendimento perfeito bem simpática, paciente e atenciosa

Otimo Nota 10

1 de 2

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

LILIANE - GUICHÊ 03

AMAZONPREV

Nome: [redacted]

Fone: [redacted]

( ) Aposentado ( ) Pensionista (X) Público Geral.

Sugestões/Críticas:

agradeço a atenção da atendente Liliane pelo excelente desempenho ~~com~~ ~~no~~ durante meu atendimento.

Pessoa educada e que nos atende sempre com um sorriso no rosto Parabéns a ela e a vocês por tê-la como colaboradora.

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

AMAZONPREV

Nome: [redacted]

Fone: [redacted]

(X) Aposentado ( ) Pensionista ( ) Público Geral.

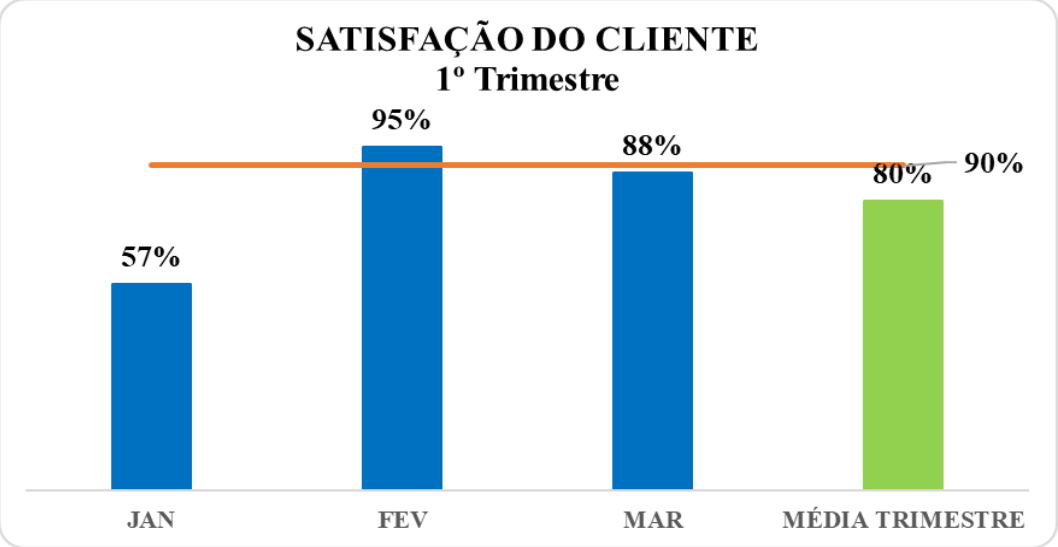
Sugestões/Críticas:

Fui a atendida no guichê nº 06. O rapaz foi muito atencioso e esclareceu as minhas duvidas. Valeu a pena.

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

Reclamações

APOSENTADO	O segurado vem requerer os pagamentos dos seus vencimentos e 13º referentes ao mês de dezembro de 2024.
	Análise: Em atenção a Reclamação do Cliente, informamos que no arquivo de retorno de crédito fornecido pelo Bradesco, não há registro de inconsistências nos créditos referentes ao pagamento mensal da competência 12/2024 ou 13º salário integral do segurado. Assim sugerimos que o segurado seja orientado a procurar sua agência bancária para averiguar o ocorrido.
APOSENTADO	A segurada vem requerer o pagamento dos seus proventos, visto que somente recebeu o 13º, conforme extratos em anexo.
	Análise: Em atenção a Reclamação do Cliente, informamos que no arquivo de retorno de crédito fornecido pelo Bradesco, não há registro de inconsistências nos créditos referentes ao pagamento mensal da competência 12/2024 ou 13º salário integral do segurado. Assim sugerimos que o segurado seja orientado a procurar sua agência bancária para averiguar o ocorrido.

RESULTADO

No primeiro trimestre, a pesquisa de satisfação dos segurados apontou uma evolução significativa na percepção dos usuários. Em janeiro, o índice de satisfação foi de 57%, classificado como regular em razão da falta de pesquisa telefônica realizada. Já em fevereiro, houve um salto para 95%, considerado ótimo, seguido por 88% em março, classificado como bom. Com uma média trimestral de 80%, os resultados demonstram uma melhora consistente na qualidade dos serviços prestados, refletindo o esforço contínuo em atender com excelência e reforçando o compromisso com a satisfação dos segurados.