



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

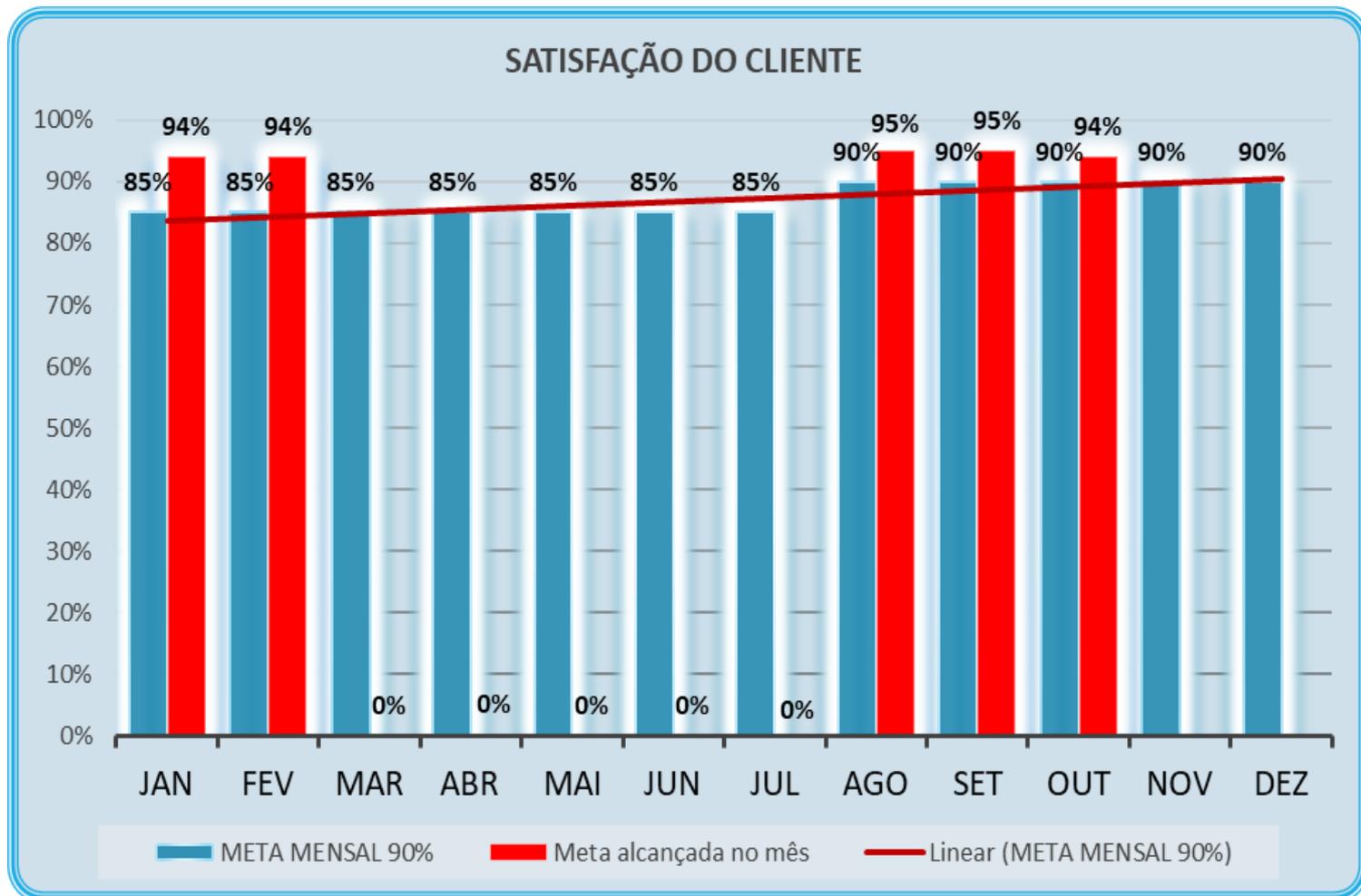
OUTUBRO 2020 – 31 dias corridos e 20 dias úteis

1





AMAZONPREV
Segurança no futuro.



Participaram da pesquisa no Portal do Segurado 2.742 pessoas, com média de Satisfação de 89,14%, pesquisa no Telefone 266 pessoas, com média de Satisfação de 96% e pesquisa do Totem 678 pessoas, média de Satisfação de 99%. Obtendo a meta de Satisfação de Cliente de 94% no mês de Outubro.

Relatório de Serviços Agendados Outubro / 2020

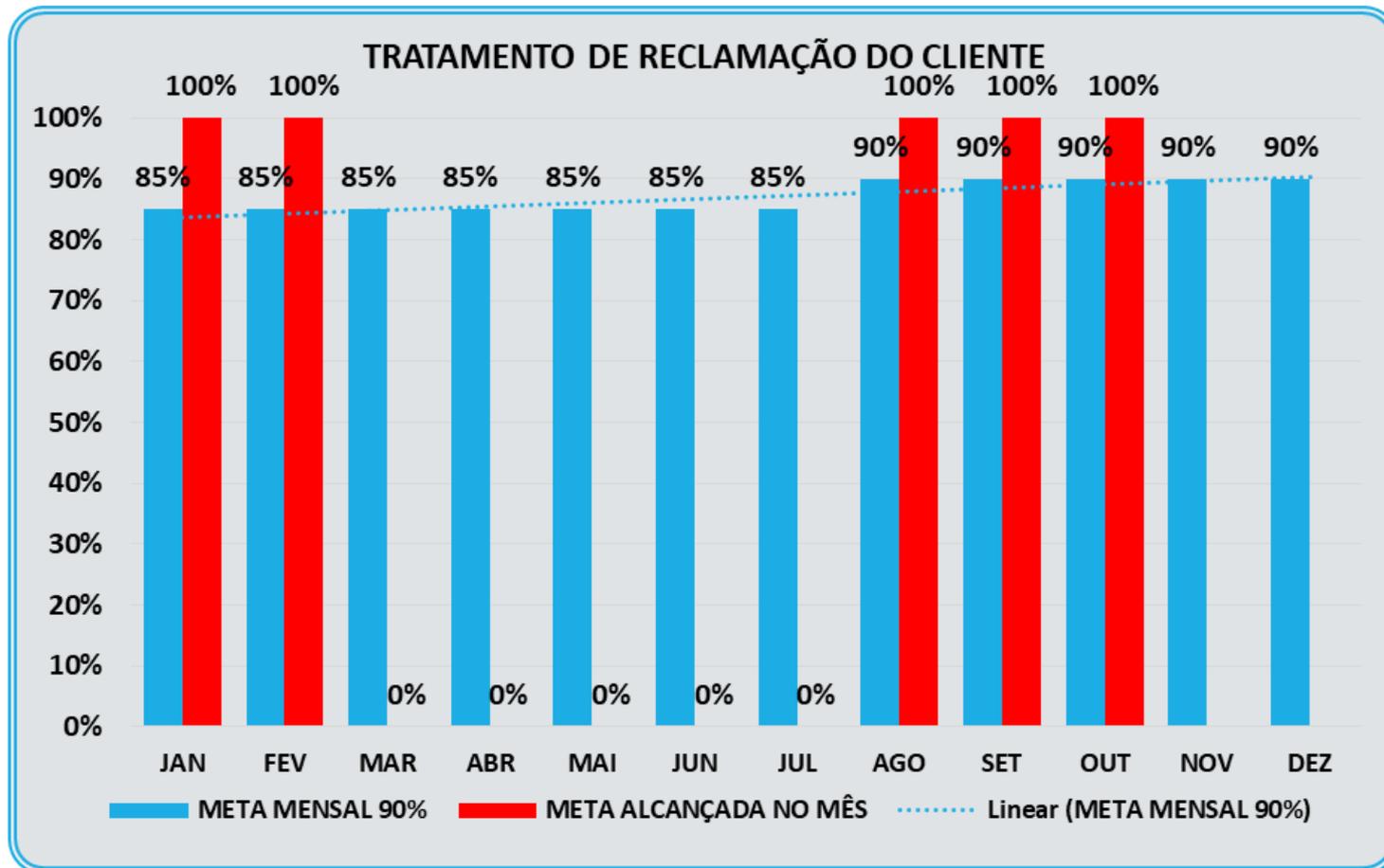


OUTUBRO 2020	
SERVIÇO	AGENDAMENTO
Consulta de Processo/Ciência	280
Pensão por morte	104
Certidão de Tempo de Contribuição	71
Revisão de benefício - aposentado	38
Declarações Diversas	28
solicitação de cópia de processo	24
Contribuição Facultativa	20
Restituição da contribuição previdenciária	18
Isenção do imposto de renda	15
Inclusão de dependente	14
Revisão de benefício - pensão	13
Solicitação de pagamento	12
Consignação	11
Restabelecimento de benefício	6
Declaração de tempo averbado	6
Cancelamento do benefício por óbito	6
Transferência de conta corrente	5
Pensão Alimentícia	3
Exclusão de dependente	2
Revisão de CTC	1
Contribuição de servidores cedidos	1
2ª via de CTC	0
TOTAL GERAL	678

Em outubro foram realizados 678 agendamentos de serviços no atendimento da Amazonprev.



AMAZONPREV
Segurança no futuro.



No mês de outubro foram abertas 07 Reclamações, tendo como principais motivos:

- Inclusão de dependente;
- Descontos pensão alimentícia;
- Portal da transparência;
- Erro no cadastro de conta.

Todas as Reclamações foram atendidas e concluídas dentro do prazo, com média de 100%.

OUTUBRO/2020

	E-SIC	E-OUV
JANEIRO	5	0
FEVEREIRO	1	4
MARÇO	0	0
ABRIL	2	0
MAIO	1	1
JUNHO	2	1
JULHO	7	2
AGOSTO	2	3
SETEMBRO	5	4
OUTUBRO	2	1
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		



AMAZONPREV
Segurança no futuro.

Elogios ao atendimento do AMAZONPREV no mês de outubro de 2020

(Fonte de pesquisa: Caixa de Sugestões)



AMAZONPREV
Segurança no futuro.



“Está muito bom o atendimento, funcionários gentis e educados desde o guarda, até o atendente. ” (Sra. Fátima – Aposentada)

“Declaro para os devidos fins que estive neste órgão e fui muito bem atendido pela funcionária Sra. Socorro, que não colocou nenhuma dificuldade para me atender” (Sr. Eudes – Aposentado)

Atendimento ótimo, respeito ao segurado. Esclarecimento de dúvidas, tratamento vip”
(Sra. Maria Raimunda B. de Souza– Aposentada).

“Parabenizo a atendente Albermar pela atenção e fino trato com os clientes”
(Sr. José Roberto - Aposentado)

“A servidora Rafaela fez meu atendimento com eficiência, sendo uma boa funcionária”
(Sr. Heitor Oliveira-Aposentado)

FALE CONOSCO / E-MAIL



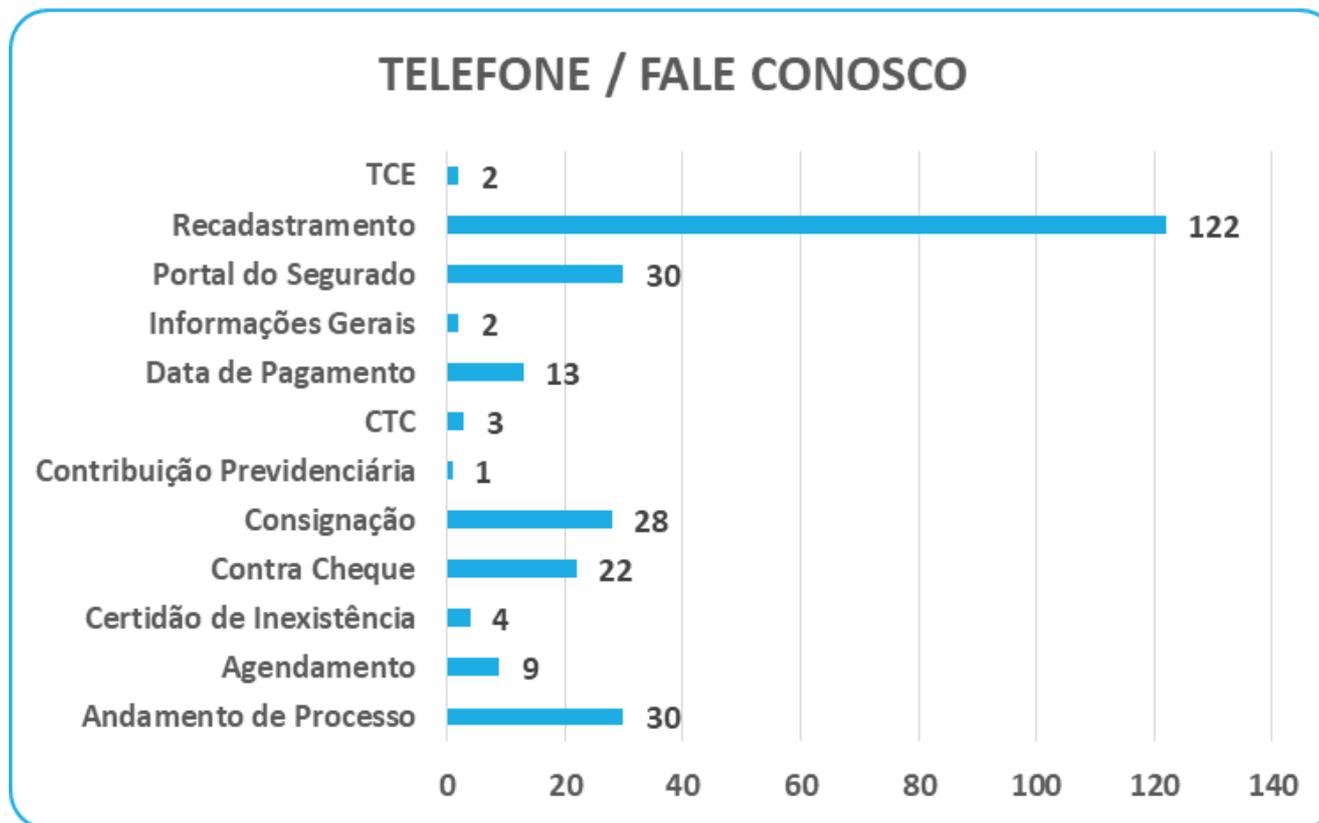
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	6	3,11%
Recadastramento	28	14,51%
Pagamento - Diferença	1	0,52%
Dúvidas - Portal do Segurado	17	8,81%
Andamento de Processo	8	4,15%
Contracheque	28	14,51%
Pensão	3	1,55%
Aposentadoria - Inf. Gerais	3	1,55%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	5	2,59%
Cédula C	1	0,52%
Atualização Cadastral	7	3,63%
Declaração	0	0,00%
Consignação	9	4,66%
13º Salário	2	1,04%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	1	0,52%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	66	34,20%
Contribuição Previdenciária	8	4,15%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	193	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	97	50,26%
Pensionista	13	6,74%
Servidor Ativo	15	7,77%
Não-segurado	68	35,23%
Total	193	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	0	0,00%
Consulta	16	8,29%
Denúncia	0	0,00%
Outros	177	91,71%
Sugestão	0	0,00%
Total	193	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/20	73	3,24%
fev/20	78	3,47%
mar/20	178	7,91%
abr/20	118	5,24%
mai/20	306	13,60%
jun/20	448	19,91%
jul/20	361	16,04%
ago/20	296	13,16%
set/20	199	8,84%
out/20	193	8,58%
nov/20	0	0,00%
dez/20	0	0,00%
TOTAL	2250	100,00%

FALE CONOSCO / TELEFONE



No mês de outubro/2020 obtiveram 266 atendimentos via telefone.

