



AMAZONPREV

Segurança no futuro

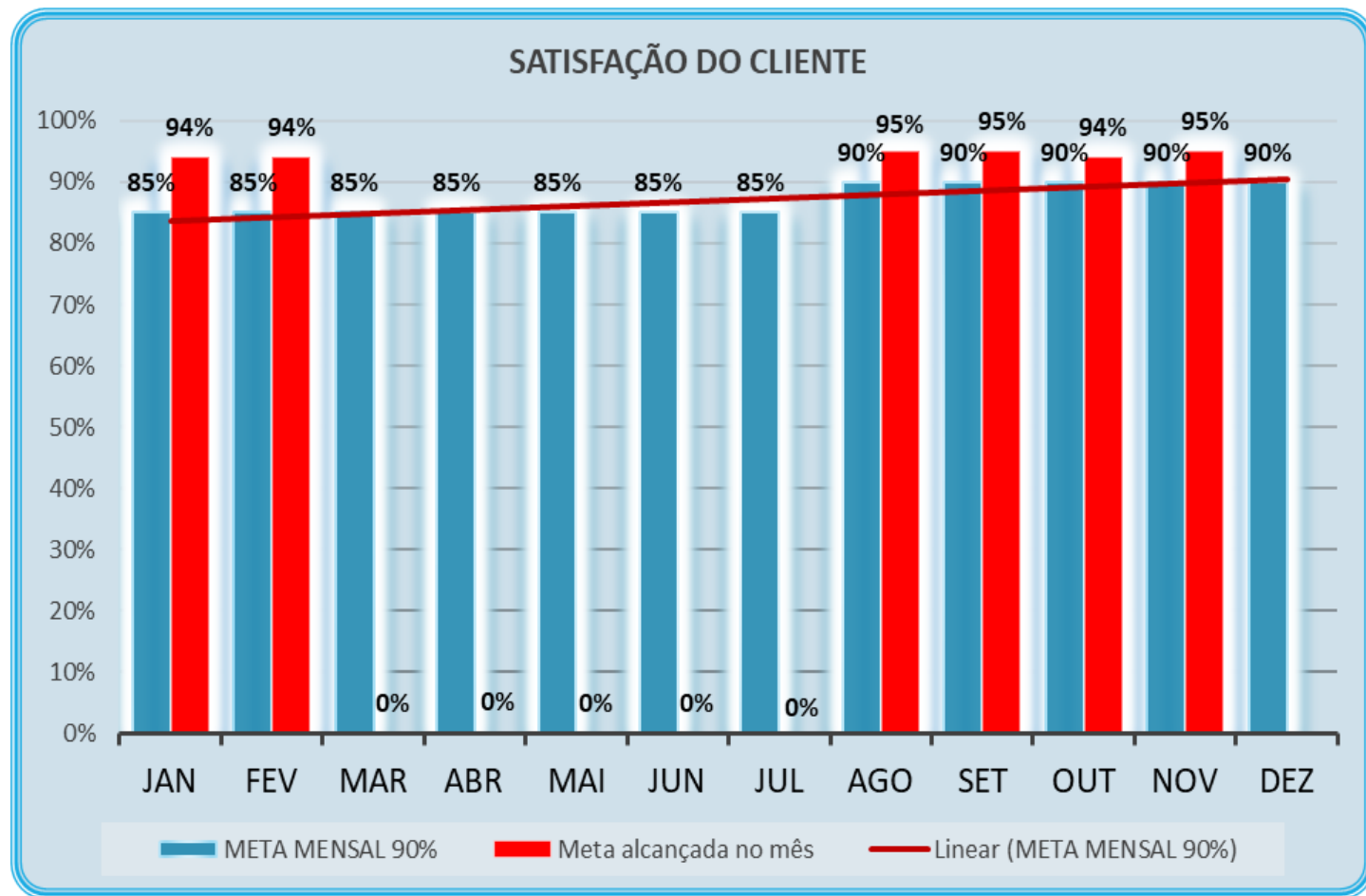
SGQ

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

NOVEMBRO 2020 – 30 dias corridos e 19 dias úteis

1





Participaram da pesquisa no Portal do Segurado 2.588 pessoas, com média de Satisfação de 89,49%, pesquisa no Telefone 232 pessoas, com média de Satisfação de 98% e pesquisa do Totem 434 pessoas, média de Satisfação de 99%. Obtendo a meta de Satisfação de Cliente de 95% no mês de Novembro.

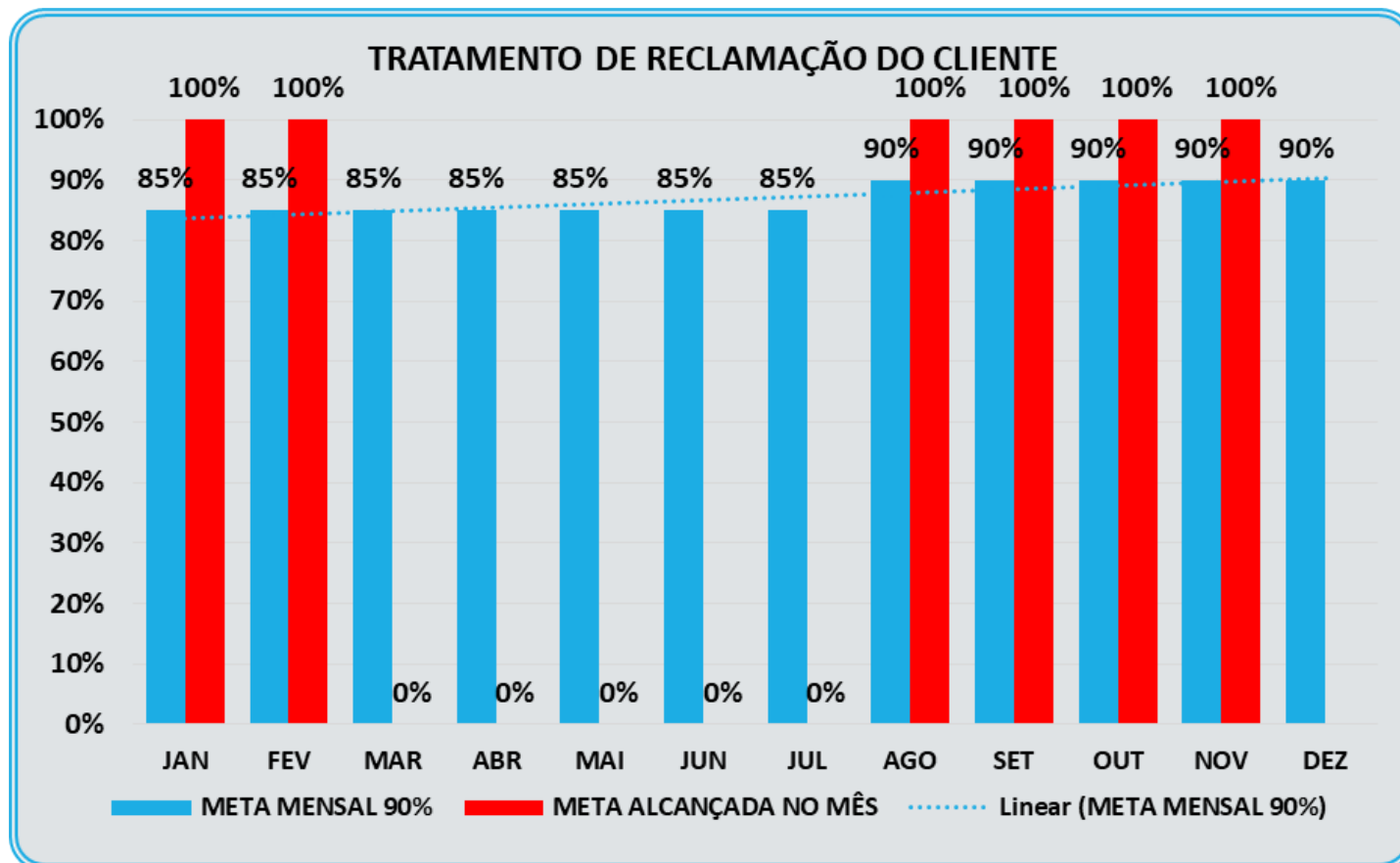
Relatório de Serviços Agendados Novembro / 2020



AMAZONPREV
Segurança no futuro

NOVEMBRO 2020	
SERVIÇO	AGENDAMENTO
Consulta de Processo/Ciência	191
Pensão por morte	52
Certidão de Tempo de Contribuição	41
Declarações Diversas	27
Revisão de benefício - aposentado	26
Isenção do imposto de renda	16
Solicitação de pagamento	10
Contribuição Facultativa	10
Consignação	9
solicitação de cópia de processo	8
Cancelamento do benefício por óbito	8
Inclusão de dependente	7
Transferência de conta corrente	6
Declaração de tempo averbado	5
Pensão Alimentícia	4
Revisão de benefício - pensão	3
Restituição da contribuição previdenciária	3
Restabelecimento de benefício	3
Contribuição de servidores cedidos	3
Revisão de CTC	2
Cancelamento de CTC	0
2ª via de CTC	0
TOTAL GERAL	434

Em novembro foram realizados 434 agendamentos de serviços no atendimento da Amazonprev.



No mês de novembro foram abertas 03 Reclamações, tendo como principais motivos:

- Inclusão na Folha;
- Denúncia;
- Redução salarial;

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

NOVEMBRO/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	0	2
DEZEMBRO		



AMAZONPREV
Segurança no futuro

Elogios ao atendimento do AMAZONPREV no mês de novembro de 2020

(Fonte de pesquisa: Caixa de Sugestões)



“Atendimento muito bom, atendente Shirlene” (Jackson Gama Feitosa - Aposentado)

“Parabenizo o atendimento da Sra. Cynthia, pelo ótimo atendimento. Amazonprev está de parabéns por ter esta servidora no seu quadro. Viva a Cynthia”
(Antônio - aposentado).

“Grata pelo atendimento do Sr. Fabio dos Santos, muito atencioso e educado”
(Linda Lucia O.R. de Lima – Publico Geral)

“Adorei como fui tratada no guinche 02, muito solícito, e meu problema foi resolvido imediatamente” (Lana Teles-Aposentado)

“Eu quero informar que essa administração é muito educada e fui muito bem atendido” (Sr. Pedro Matos-Aposentado)

“Atendimento excelente, todos educados, prontos para atender” (Sra. Erika – Público em geral)

FALE CONOSCO / E-MAIL

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	95	33,81%
Recadastramento	19	6,76%
Pagamento - Diferença	4	1,42%
Dúvidas - Portal do Segurado	23	8,19%
Andamento de Processo	11	3,91%
Contracheque	14	4,98%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	1	0,36%
Simulação - Aposentadoria	2	0,71%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	17	6,05%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	3	1,07%
Declaração	0	0,00%
Consignação	7	2,49%
13º Salário	5	1,78%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	0	0,00%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	72	25,62%
Contribuição Previdenciária	8	2,85%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	281	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	94	33,45%
Pensionista	48	17,08%
Servidor Ativo	21	7,47%
Não-segurado	118	41,99%
Total	281	100,00%

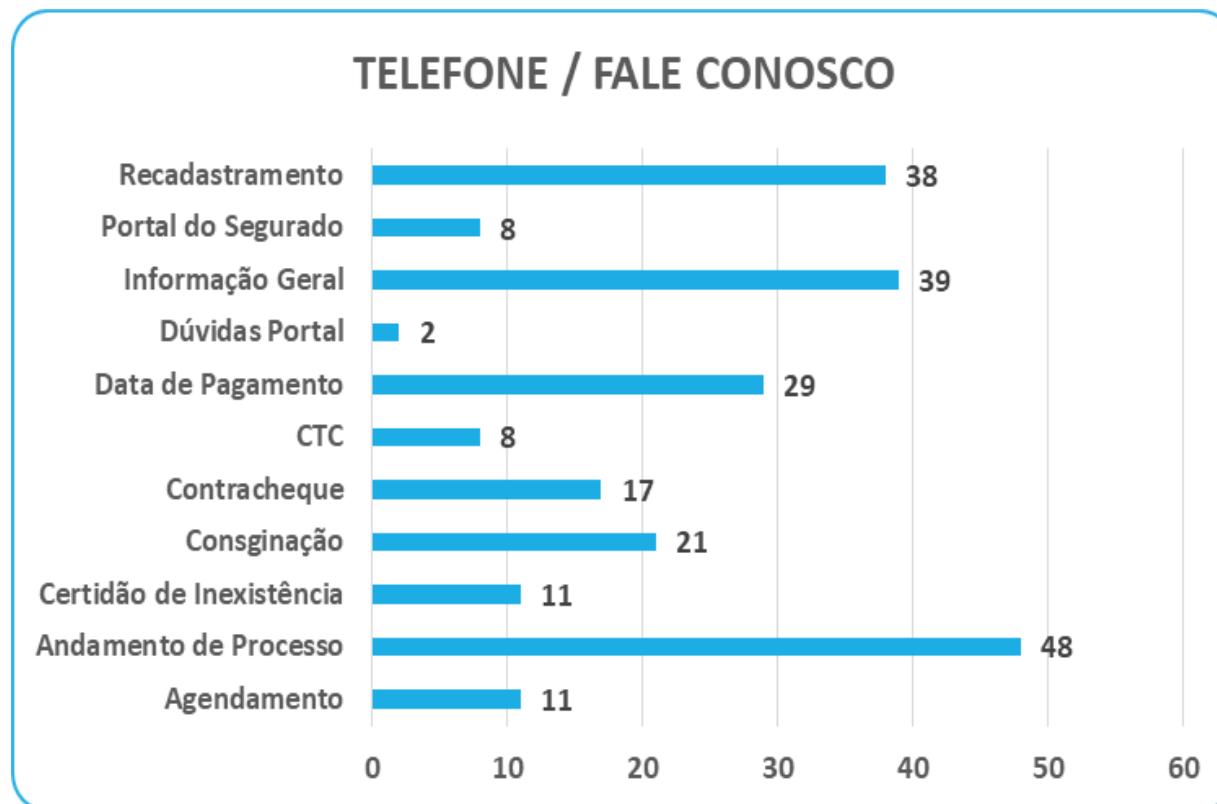
Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	0	0,00%
Consulta	13	4,63%
Denúncia	0	0,00%
Outros	268	95,37%
Sugestão	0	0,00%
Total	281	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/20	73	2,88%
fev/20	78	3,08%
mar/20	178	7,03%
abr/20	118	4,66%
mai/20	306	12,09%
jun/20	448	17,70%
jul/20	361	14,26%
ago/20	296	11,69%
set/20	199	7,86%
out/20	193	7,63%
nov/20	281	11,10%
dez/20	0	0,00%
TOTAL	2531	100,00%

FALE CONOSCO / TELEFONE



AMAZONPREV
Segurança no futuro



No mês de novembro/2020 obtiveram 232 atendimentos via telefone.