AMAZONPREV

Segurança no futuro

SGQ

Sistema de Gestão da Qualidade

CONSOLIDADO 2020

Elogios ao atendimento do AMAZONPREV no mês de DEZEMBRO de 2020

(Fonte de pesquisa; Caixa de Sugestões e Reclamações dos Clientes)

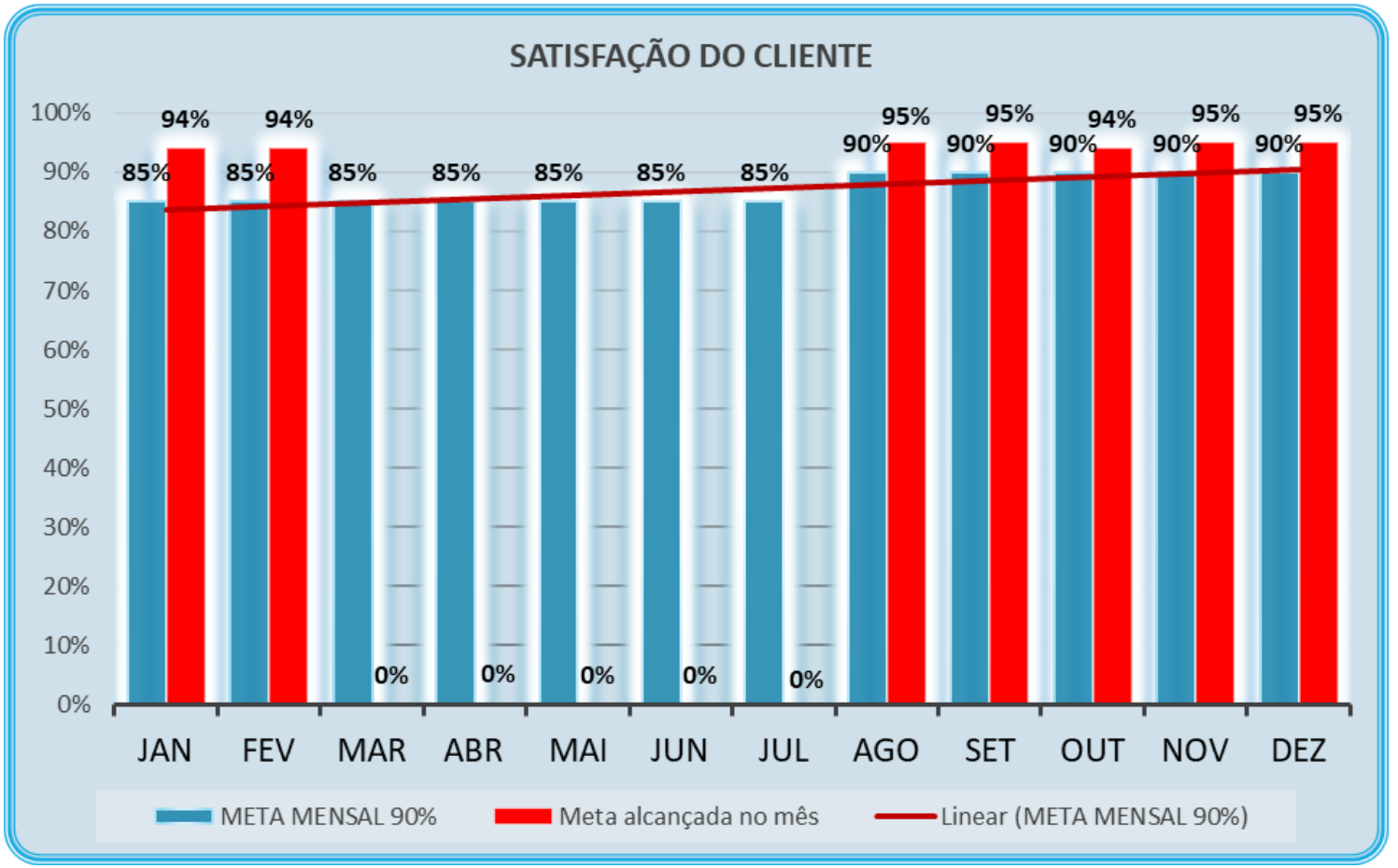
"Procurei a repartição da previdência e sempre fui muito bem atendida, sempre com atenção. Agredeço a dona Cintia e a dona Ivanessa que sempre me ajudaram e orientaram, sou muito grata a elas." *(Sra. Dora Valeria Souza– Pensionista).*

"Que o Amazonprev com essa Política de Qualidade que possui, seja sempre o motivo de orgulho e satisfação de todos os servidores públicos do Estado". *(Sra. Miriam Rodrigues Barbosa - Aposentada - São Paulo de Olivença)*

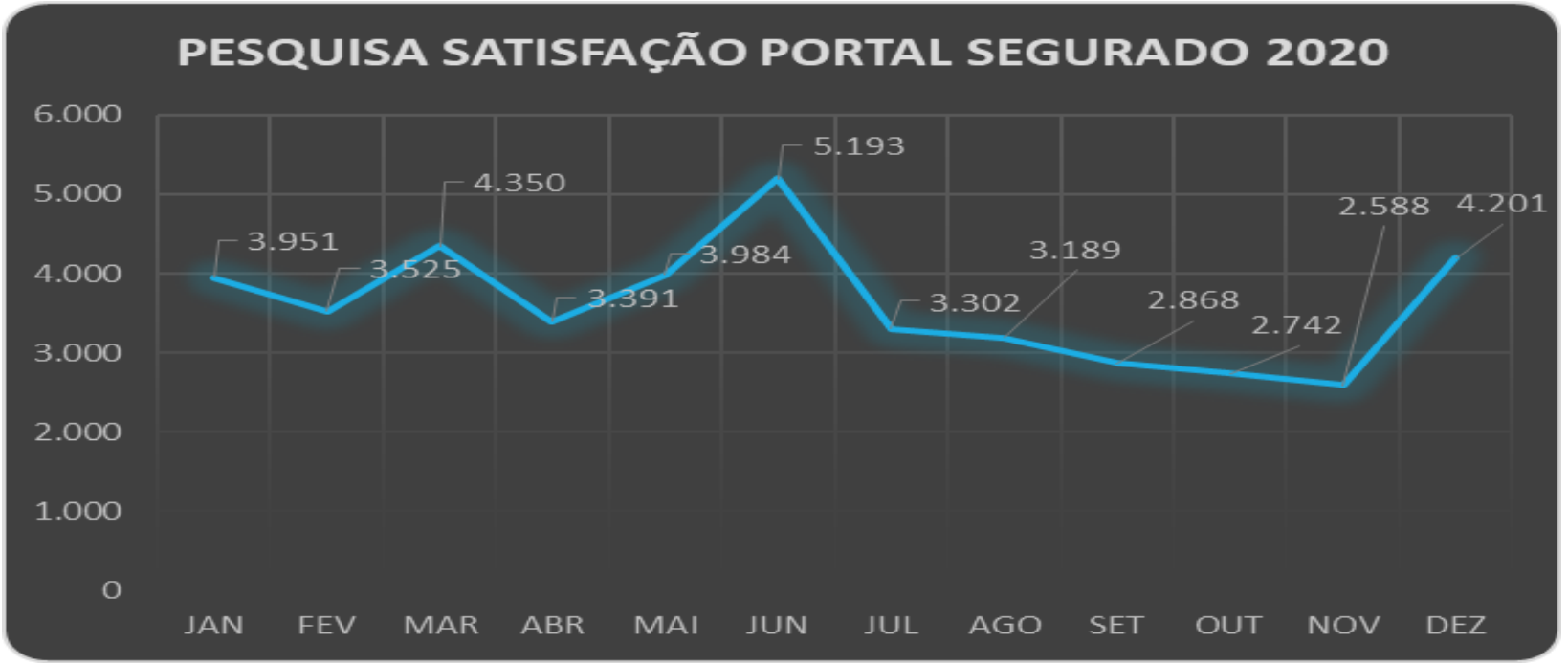
"Eu só tenho a parabenizar, pois todas as vezes que precisei a título de informação eu fui muito bem atendido e espero que continue sempre assim!" (*Sr. Carlos Alberto Martins Correa- Aposentado - Itapiranga*)

"O Amazonprev está fazendo um trabalho maravilhoso, facilitando a vida do segurado." *(Sra. Miriam Afonso Gomes - Pensionista).*

"Venho através desta agradecer esta Gerência com a rapidez e seriedade das informações da minha aposentadoria, a todos muito obrigado. (Sra. *Eglacy Souza –Aposentada)*



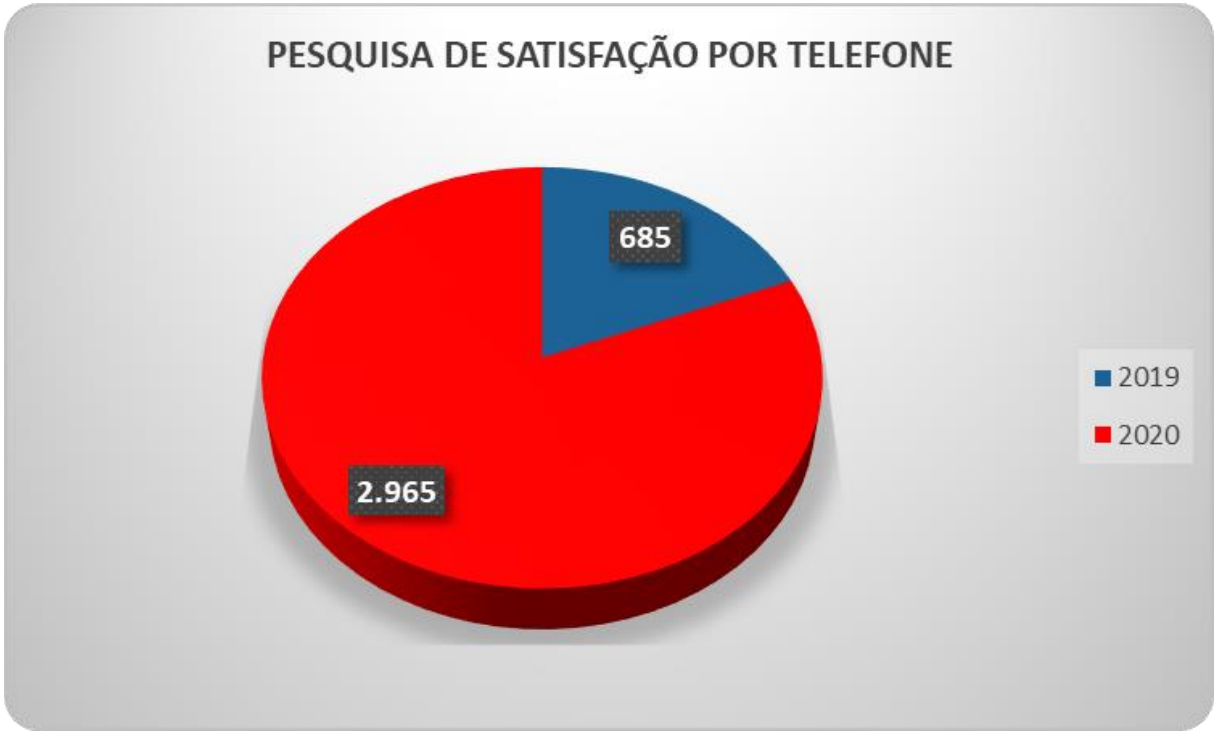
Participaram da pesquisa no Portal do Segurado 4.201 pessoas, com média de Satisfação de 89,82%, pesquisa no Telefone 225 pessoas, com média de Satisfação de 96% e pesquisa do Totem 480 pessoas, média de Satisfação de 99%. Obtendo a meta de Satisfação de Cliente de 96% no mês de Dezembro.



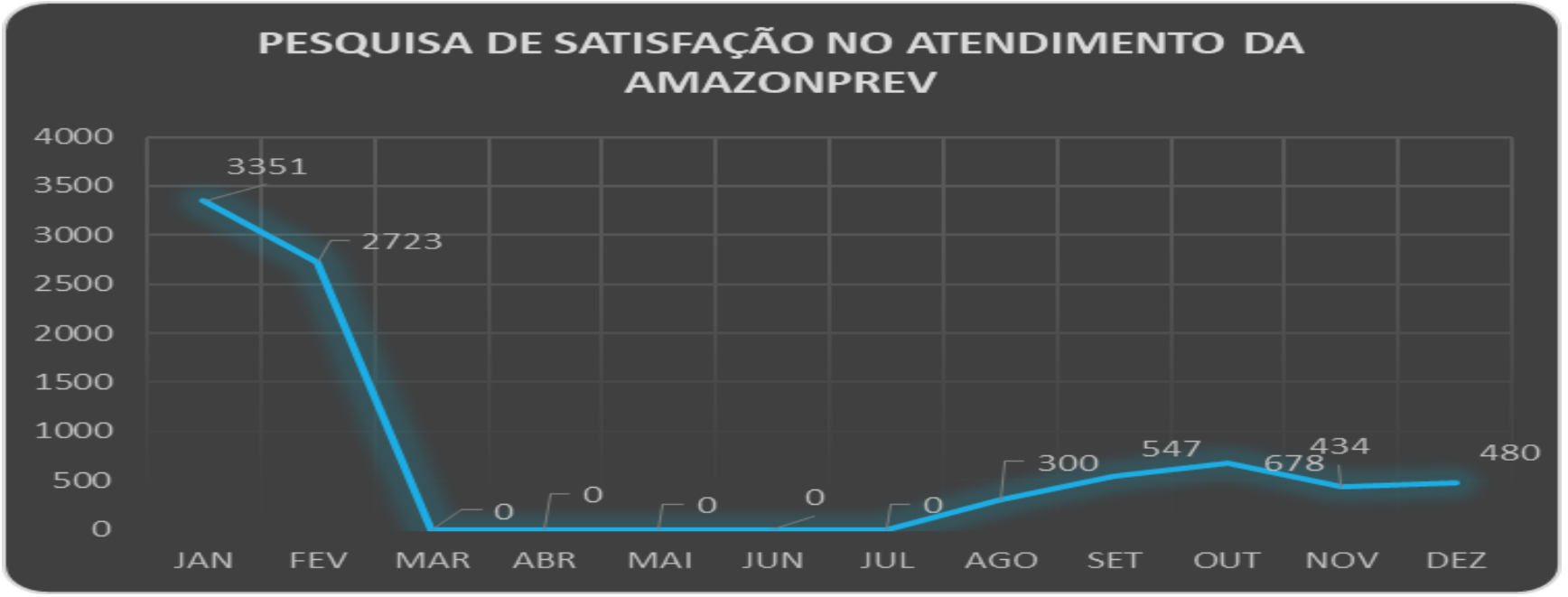
Em relação a 2019, houve uma redução no número de pesquisas realizadas na ordem de 3%.

Os acessos são em sua maioria para visualização de contracheques.

A partir de janeiro de 2021, os aposentados e pensionistas do Poder Executivo já podem acessar a margem consignável pelo portal do segurado no site institucional.



Em relação a 2019, houve um aumento no número de pesquisas realizadas na ordem de 77%.
Aumentamos a quantidade de pesquisa por telefone, junto aos novos segurados, considerando as restrições aplicadas pelo Governo do Estado a fim de conter a Pandemia do CoronaVirus.



Em relação a 2019, houve um redução no número de pesquisas realizadas na ordem de 79%.
Justificável por conta das ações de restrições no atendimento presencial ao público por conta da Pandemia do Corona Vírus.

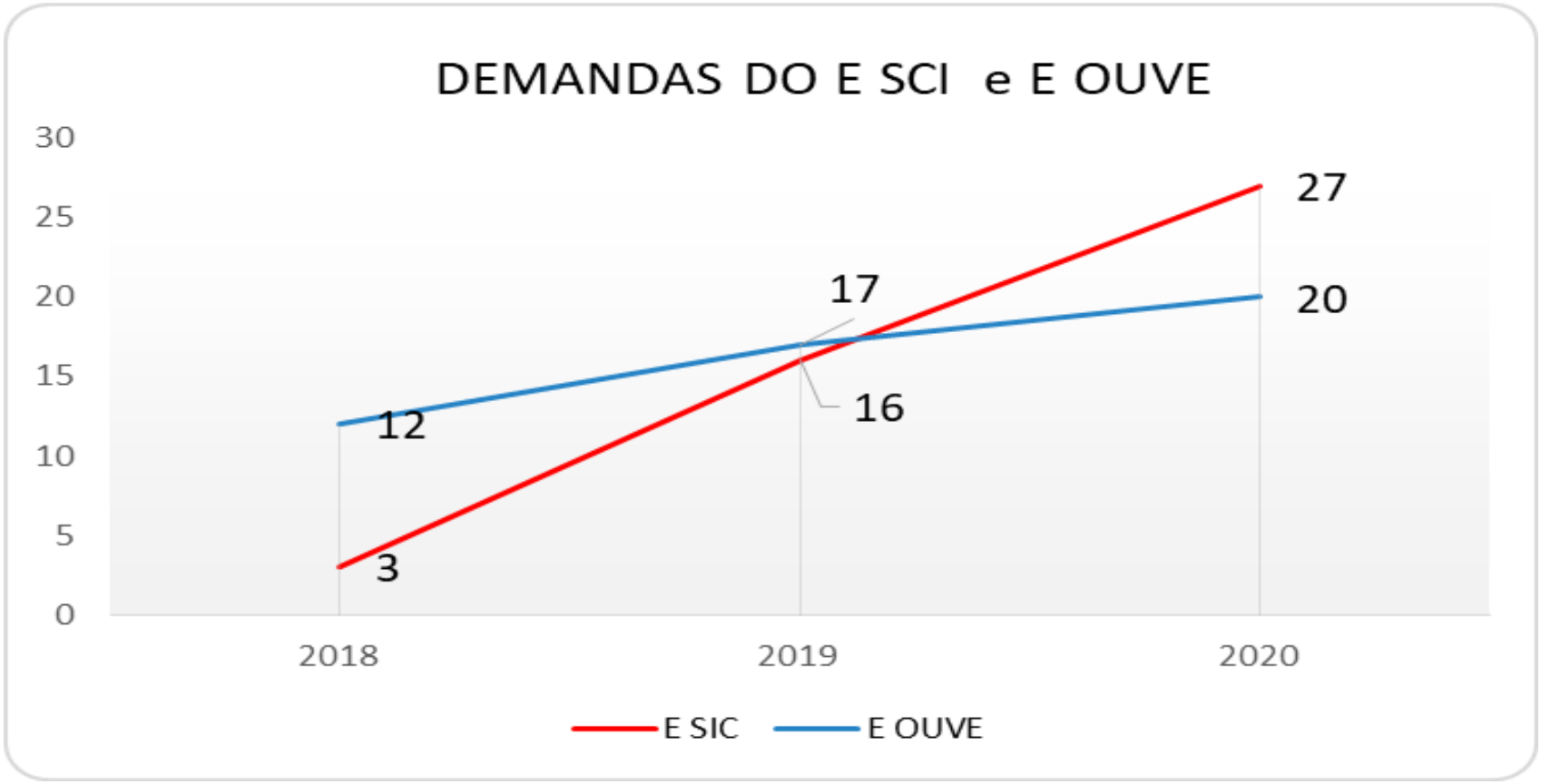
UNIVERSO PESQUISADO
90.000
80.000
70.000
60.000
50.000
40.000
30.000
20.000
10.000
0
3.800
7.218
3.932
19.824
84.995
54.762
2015
2016
2017
2018
2019
2020

Relatório de Serviços Agendados
Dezembro / 2020

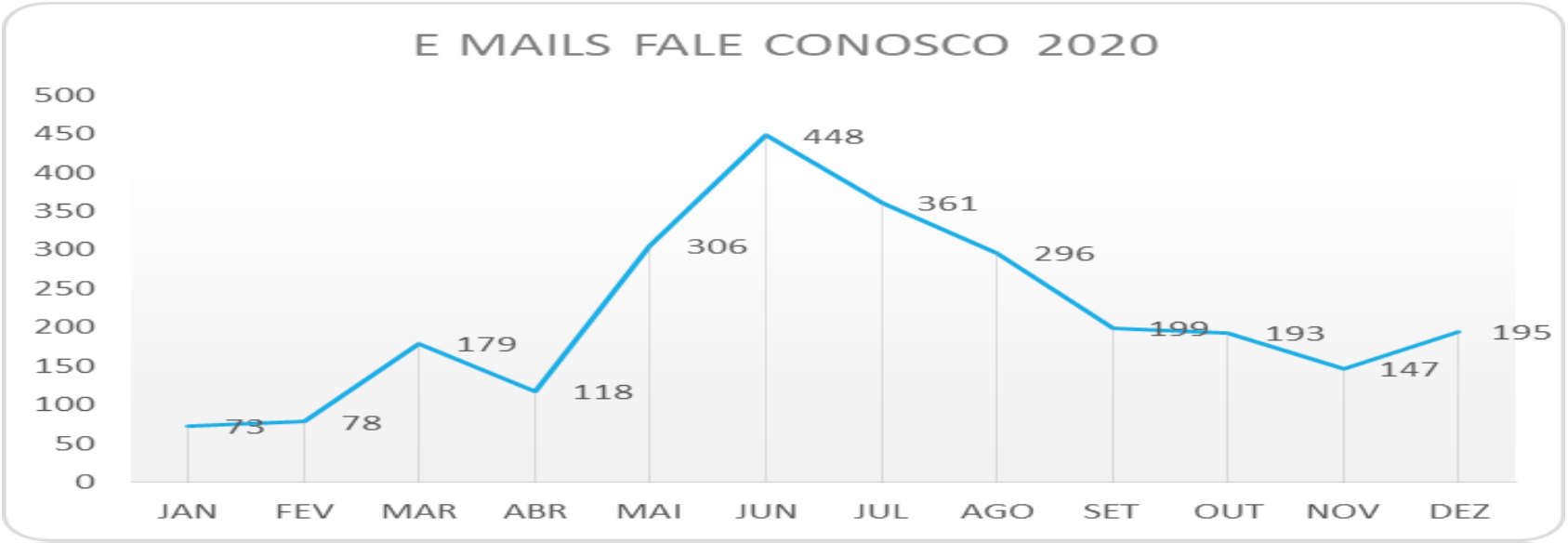
DEZEMBRO 2020	
SERVIÇO	**AGENDAMENTO**
Consulta de Processo/Ciência	115
Pensão por morte	96
Certidão de Tempo de Contribuição	84
Revisão de benefício - aposentado	33
Solicitação de pagamento	25
Isenção do imposto de renda	13
Solicitação de cópia de processo	16
Pensão Alimentícia	14
Cancelamento do benefício por óbito	9
Transferência de conta corrente	8
Revisão de benefício - pensão	11
Inclusão de dependente	11
Declaração de tempo averbado	13
Restituição da contribuição previdenciária	5
Consignação	9
Revisão de CTC	7
Restabelecimento de benefício	5
Contribuição de servidores cedidos	3
Cancelamento de CTC	2
2ª via de CTC	1
TOTAL GERAL	**480**

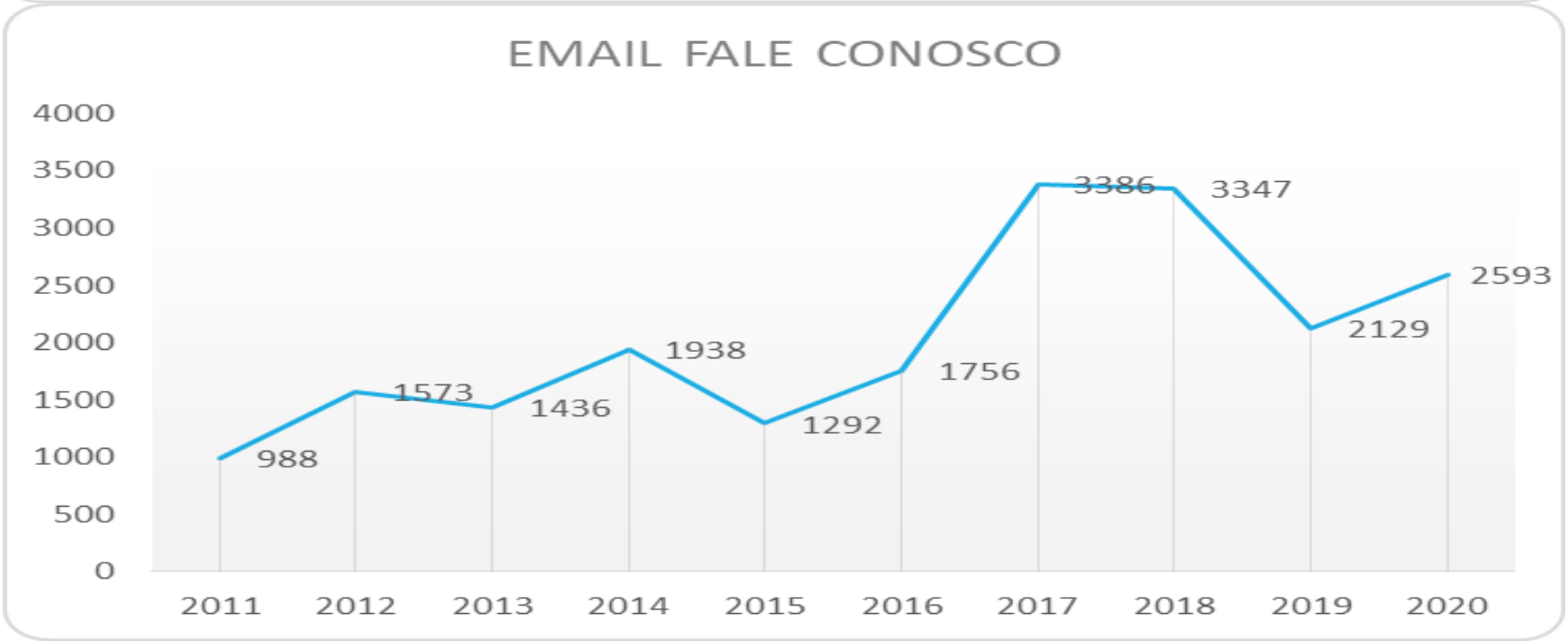
Em Dezembro foram realizados 480 agendamentos de serviços no atendimento da Amazonprev.

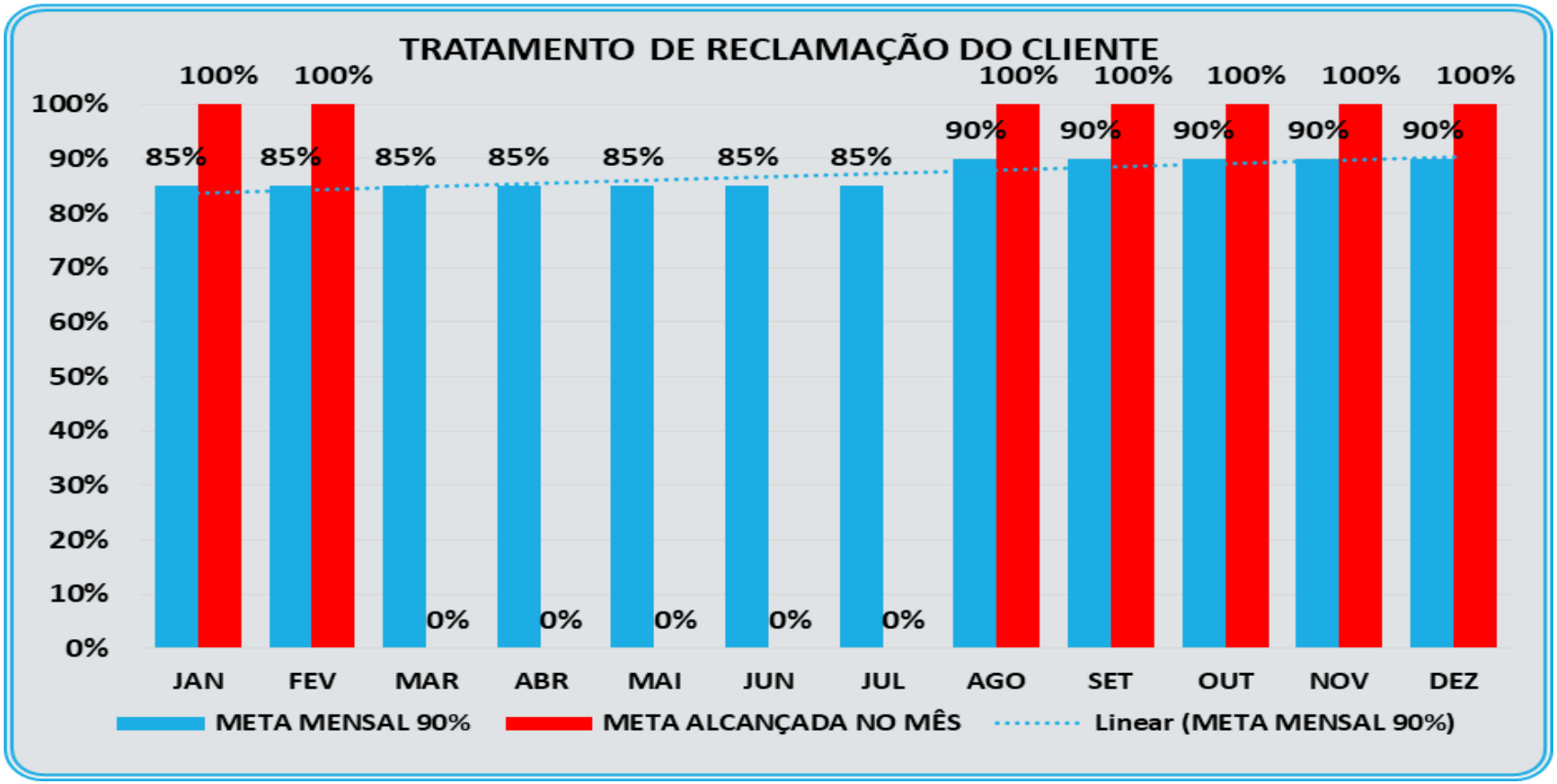
De setembro a dezembro de 2020, foram realizados 2.439 atendimentos por agendamento.


DEMANDAS DO E SCI e E OUVE
30
25
20
15
10
5
0
2018
2019
2020
27
17
20
16
12
3
E SIC
E OUVE

FALE CONOSCO / E-MAIL



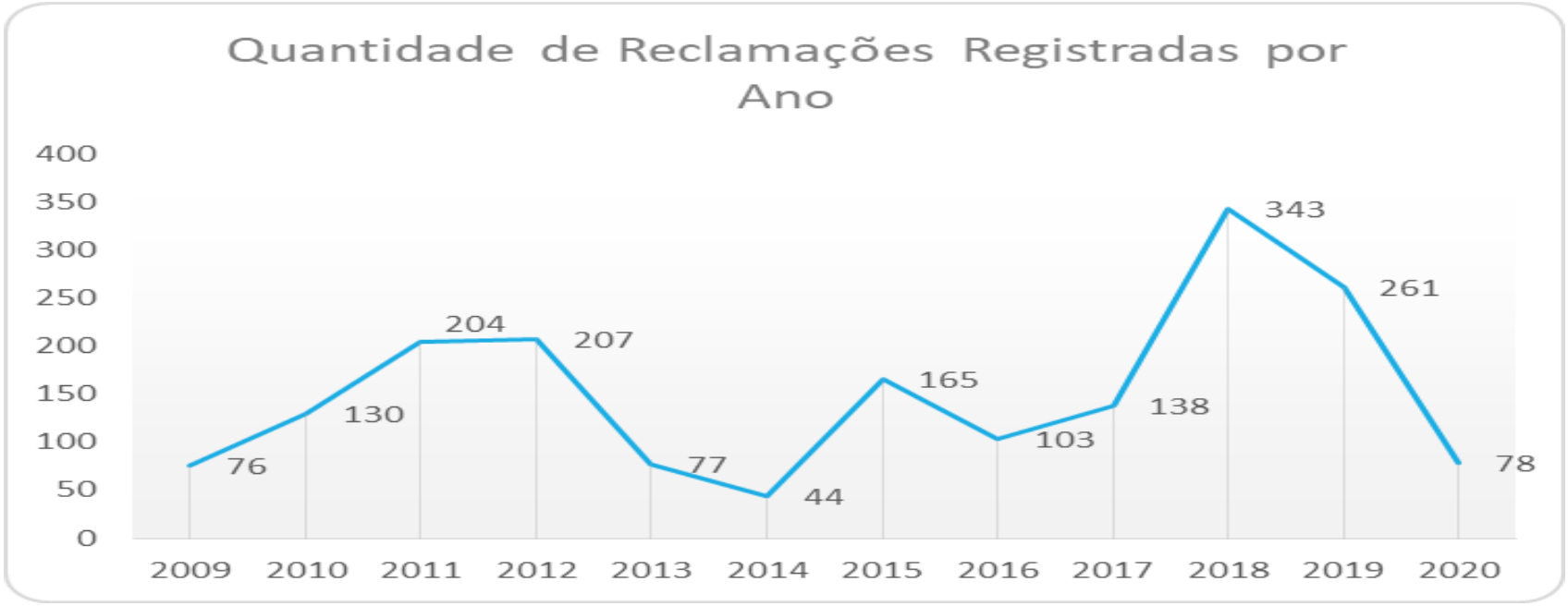


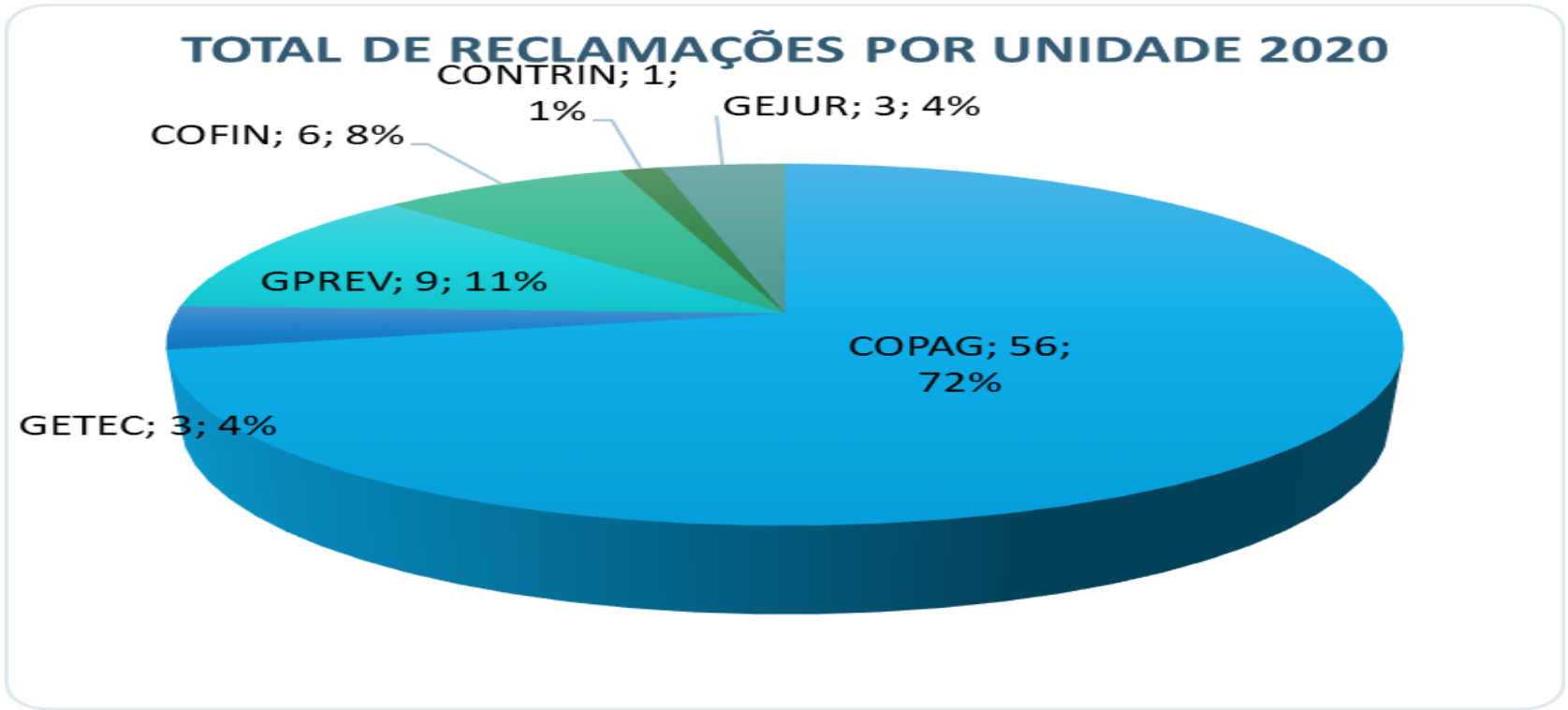


No mês de Dezembro foi aberta apenas 01 Reclamação, motivo:

- Salário não reclamado

A reclamação Reclamações foi atendida e concluída dentro do prazo, com média de 100%.


Quantidade de Reclamações Registradas por Ano
400
350
300
250
200
150
100
50
0
76
130
204
207
77
44
165
103
138
343
261
78
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020


TOTAL DE RECLAMAÇÕES POR UNIDADE 2020
CONTRIN; 1; 1%
GEJUR; 3; 4%
COFIN; 6; 8%
GPREV; 9; 11%
COPAG; 56; 72%
GETEC; 3; 4%