Fundação AMAZONPREV

Pesquisa de Satisfação

2º Trimestre

Maio à Julho

2025

Sumário

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

APRESENTAÇÃO

Método

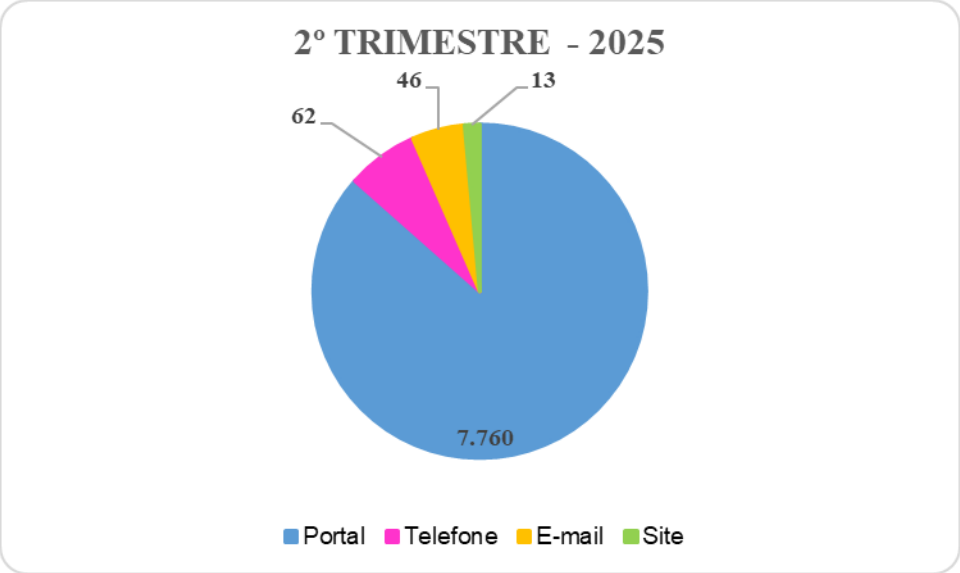
A pesquisa é realizada diariamente de quatro formas: no Portal do Segurado, pesquisa telefônica, pesquisa online disponibilizada no site da Fundação e a pesquisa no e-mail. Cada uma dessas abordagens permite um contato direto e acessível com os beneficiários. A combinação dessas metodologias assegura 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 abril a junho de 2025, 7.881 beneficiários realizaram a pesquisa de satisfação, conforme descrito abaixo:



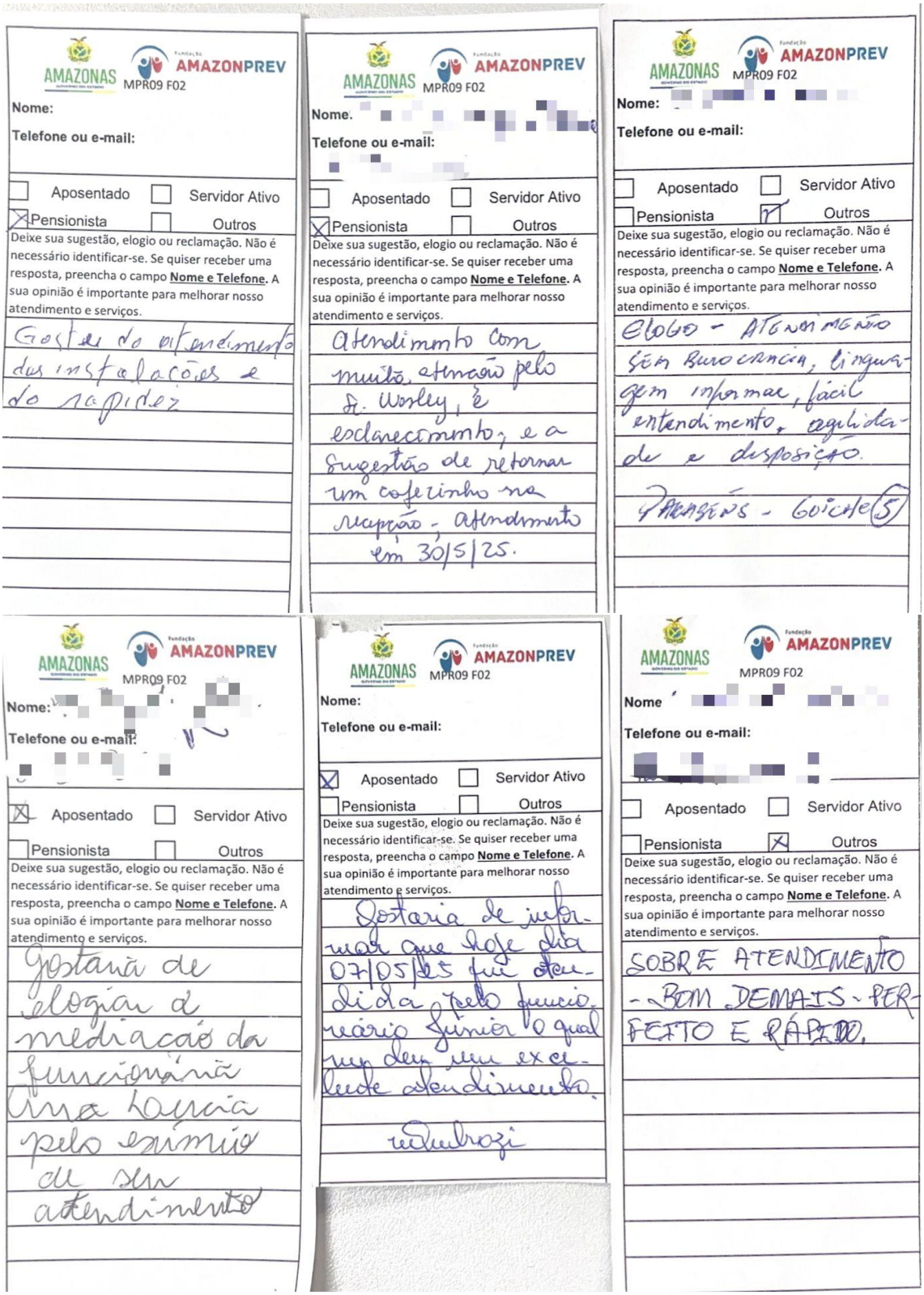
Respostas

Observa-se uma predominância significativa de respostas obtidas por meio do Portal do Segurado, com um total de 7.760 participações, evidenciando que esse ainda é o canal mais utilizado pelos usuários para acessar os serviços e responder à pesquisa. As respostas via telefone somaram 62, seguidas por e-mail, com 46, e por último o site da instituição, com apenas 13 respostas — número ainda muito baixo, o que reforça a necessidade de fortalecer a divulgação e familiarização com esse novo canal, especialmente considerando que o público é majoritariamente idoso, composto por aposentados e pensionistas do estado.

É importante destacar que, nas pesquisas realizadas por meio de ligações telefônicas, os resultados foram satisfatórios: todos os participantes elogiaram o atendimento recebido e relataram que suas solicitações foram atendidas com sucesso. Esse retorno reforça a qualidade do serviço prestado e a importância de manter canais acessíveis e personalizados para esse perfil de público.

Elogios e reclamações

Mensalmente são coletados os elogios, reclamações e sugestões na Caixa de Sugestões localizada no Atendimento. Acerca da reclamação do cliente, é relevante observar que, se procedente, a Ouvidoria abre o processo de atendimento de Reclamação do Cliente no SISPREV, o qual é encaminhado ao setor responsável pela resposta, com o prazo de retorno de 05 (cinco dias). Após o retorno, a Ouvidoria entra em contato com o segurado a fim de dar as respectivas respostas tanto em caso de resolução ou não.



AMAZONAS
Fundação AMAZONPREV
MPR09 F02

Nome:

Telefone ou e-mail:

☐ Aposentado ☐ Servidor Ativo
☒ Pensionista ☐ Outros

Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo **Nome e Telefone**. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.

Gostei do atendimento das instalações e da rapidez

AMAZONAS
Fundação AMAZONPREV
MPR09 F02

Nome.

Telefone ou e-mail:

☐ Aposentado ☐ Servidor Ativo
☒ Pensionista ☐ Outros

Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo **Nome e Telefone**. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.

atendimento com muita atenção pelo Sr. Worley, e esclarecimento, e a sugestão de retornar um cafezinho na recepção - atendimento em 30/5/25.

AMAZONAS
Fundação AMAZONPREV
MPR09 F02

Nome:

Telefone ou e-mail:

☐ Aposentado ☐ Servidor Ativo
☐ Pensionista ☒ Outros

Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo **Nome e Telefone**. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.

ELOGIO - ATENDIMENTO SEM BUROCRACIA, LINGUAGEM INFORMAL, FÁCIL ENTENDIMENTO, AGILIDADE E DISPOSIÇÃO.

PARABÉNS - GOIÂNIA (5)

AMAZONAS
Fundação AMAZONPREV
MPR09 F02

Nome:

Telefone ou e-mail:

☒ Aposentado ☐ Servidor Ativo
☐ Pensionista ☐ Outros

Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo **Nome e Telefone**. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.

Gostaria de elogiar a mediação da funcionária Ana Laura pelo esmero de seu atendimento

AMAZONAS
Fundação AMAZONPREV
MPR09 F02

Nome:

Telefone ou e-mail:

☒ Aposentado ☐ Servidor Ativo
☐ Pensionista ☐ Outros

Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo **Nome e Telefone**. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.

Gostaria de informar que hoje dia 07/05/25 fui atendida pelo funcionário Júnior o qual me deu um excelente atendimento.

Obrigada

AMAZONAS
Fundação AMAZONPREV
MPR09 F02

Nome

Telefone ou e-mail:

☐ Aposentado ☐ Servidor Ativo
☐ Pensionista ☒ Outros

Deixe sua sugestão, elogio ou reclamação. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo **Nome e Telefone**. A sua opinião é importante para melhorar nosso atendimento e serviços.

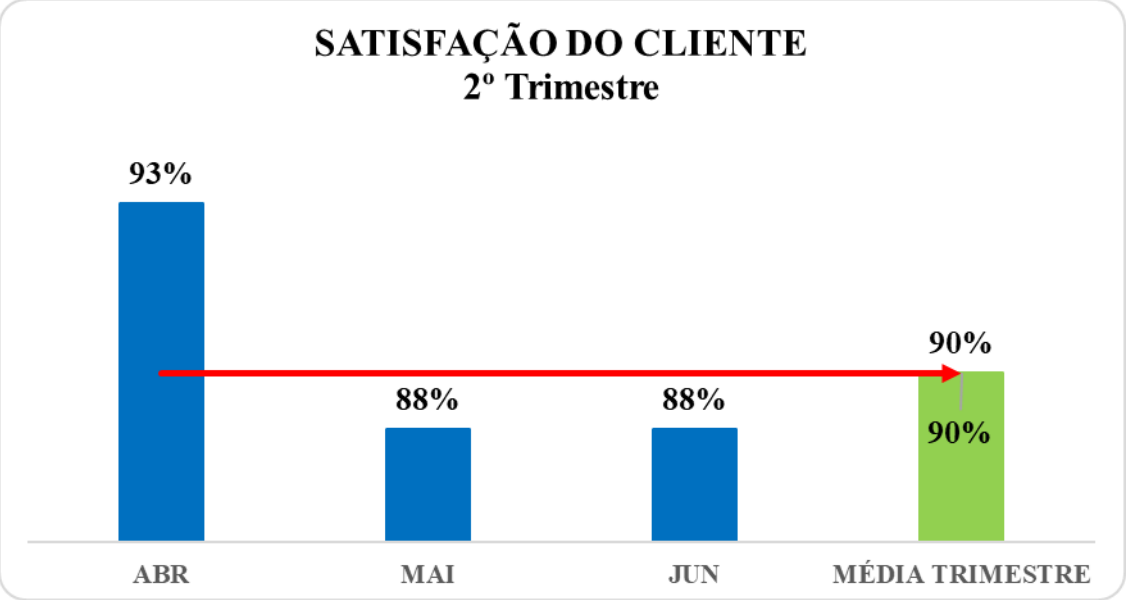
SOBRE ATENDIMENTO - BOM DEMAIS - PERFEITO E RÁPIDO.

Reclamações

No 2º trimestre, as manifestações registradas pelos segurados e pensionistas foram apuradas e respondidas com base nas informações fornecidas pelos setores responsáveis. As reclamações, mesmo que pontuais, reforçam a importância do canal de atendimento como ferramenta para aprimorar os serviços. Para fins de exemplificação, foram selecionados dois casos por amostragem, que demonstram a forma como as demandas são tratadas e respondidas. As análises foram feitas com base em documentos e dados oficiais, evidenciando o compromisso da Fundação em manter a clareza nas informações prestadas aos beneficiários

APOSENTADO	A segurada, policial militar reformada, teve sua Cédula C emitida com erro na linha referente a "Rendimentos decorrentes de decisão da Justiça dos Estados/Distrito Federal", constando um valor indevido, visto que tal rendimento não foi auferido. Solicita-se a correção do documento, tendo em vista a necessidade de preenchimento da Declaração de Imposto de Renda, cujo prazo se encerra no mês de maio.
	Análise: Em atenção a Reclamação do Cliente, ratificamos as informações dos valores constantes no comprovante de rendimentos do ano calendário de 2024, contendo a informação do pagamento judicial feito a segurada.
PENSIONISTA	O segurado reclama que não houve o repasse do valor de R$155,28, no mês de abril de 2025 para o Bradesco, portanto gerando um desconto em duplicidade, pois fora também debitado em sua conta corrente.
	Análise: Em atenção a Reclamação do Cliente, ratificamos que os valores retidos de descontos consignados do mês de abril/2025, foram devidamente repassados à consignatária no dia 06/05/2025 de acordo com informação do Setor Financeiro desta Fundação, ao Banco Bradesco, conforme relação anexa, págs. 15 a 41 deste processo, na qual consta o nome do respectivo pensionista.

RESULTADO

O gráfico apresenta os resultados da pesquisa de satisfação do cliente referente ao 2º trimestre. Em abril, o índice de satisfação foi o mais alto do período, alcançando 93%. Já nos meses de maio e junho, observou-se uma queda, com ambos os meses registrando 88%. Destaca-se o fato de que, durante esse período, houve um número reduzido de respostas obtidas por meio do site da instituição, canal que ainda é pouco utilizado pelos usuários. Isso se deve ao fato de que o método de coleta via site, ainda não é amplamente conhecido pelo público, que está mais habituado a responder à pesquisa pelo portal do segurado, plataforma mais familiar e acessada com frequência. É importante ressaltar também que o público-alvo é majoritariamente composto por idosos, aposentados e pensionistas do Estado, o que pode representar uma dificuldade na adaptação ao novo formato digital. Apesar dessa baixa, a média trimestral se manteve positiva, fechando em 90%, o que reforça o compromisso com a qualidade no atendimento.

Além disso, está em fase de análise a adoção de um novo método de pesquisa de satisfação, que seja tão eficiente quanto o do Portal do Segurado, com o objetivo de ampliar o alcance da escuta e garantir maior representatividade nos resultados. A intenção é diversificar os meios de coleta de dados, facilitando o acesso à pesquisa para todos os perfis de usuários e mantendo a qualidade das informações obtidas.