



AMAZONPREV

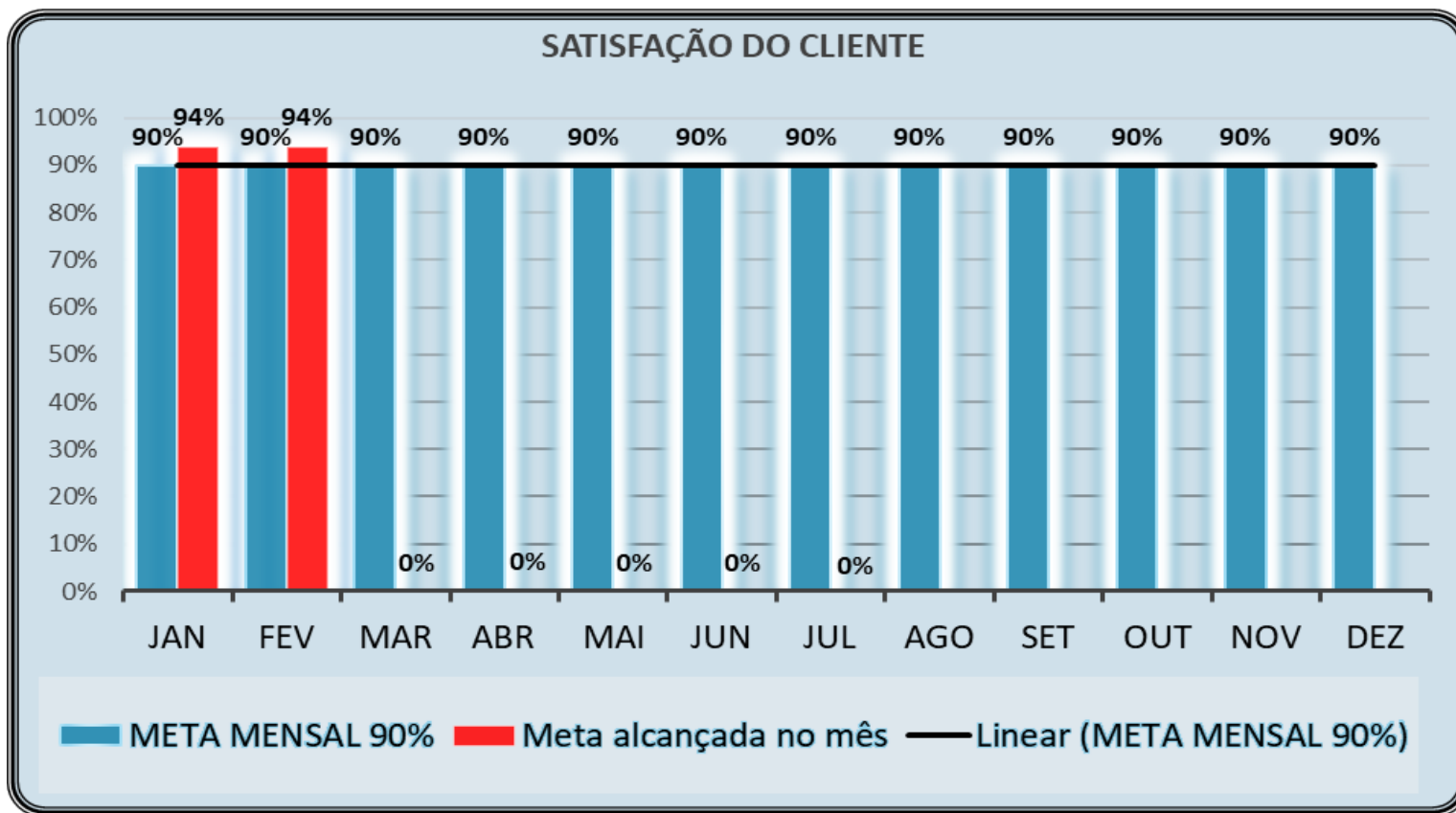
Segurança no futuro.

SGQ

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

JULHO 2020 – 31 dias corridos e 23 dias úteis



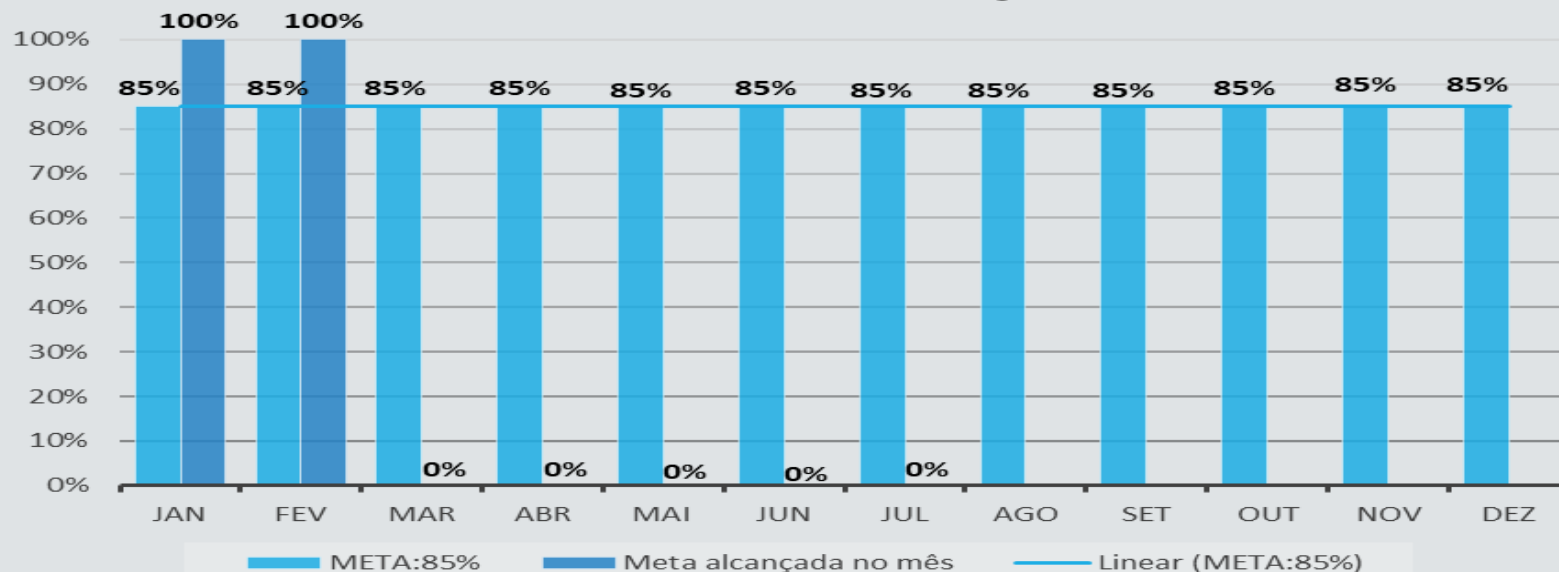


Em virtude da suspensão do atendimento presencial da Instituição, obedecendo ao Decreto 42.061/20 e a Portaria Amazonprev 197/2020, prorrogada pela Portaria 248/2020, não mensuramos a entrada de satisfação realizada no atendimento da sede.

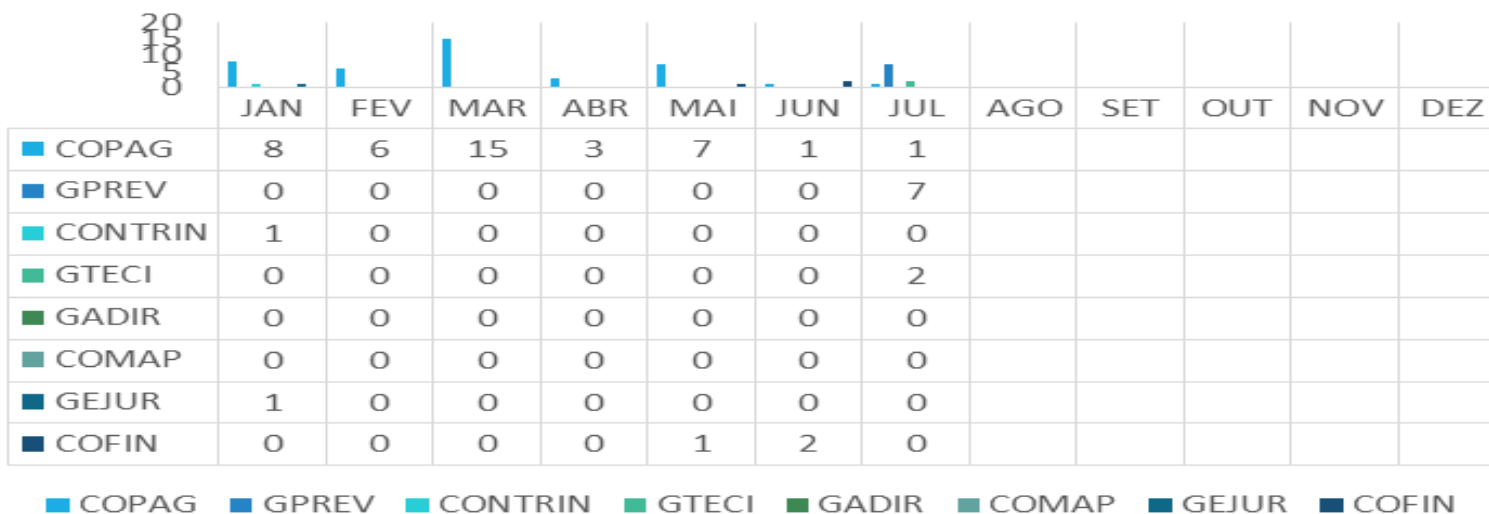
Por conta do sistema de rodízio estabelecido, a fim de reduzir a quantidade de servidores em um mesmo ambiente, a pesquisa telefônica não foi realizada.

Em julho participaram da pesquisa no Portal do Segurado 3.302 pessoas, com média de 91%.

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE



Reclamação por Unidade



JULHO/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		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		

FALE CONOSCO / E-MAIL

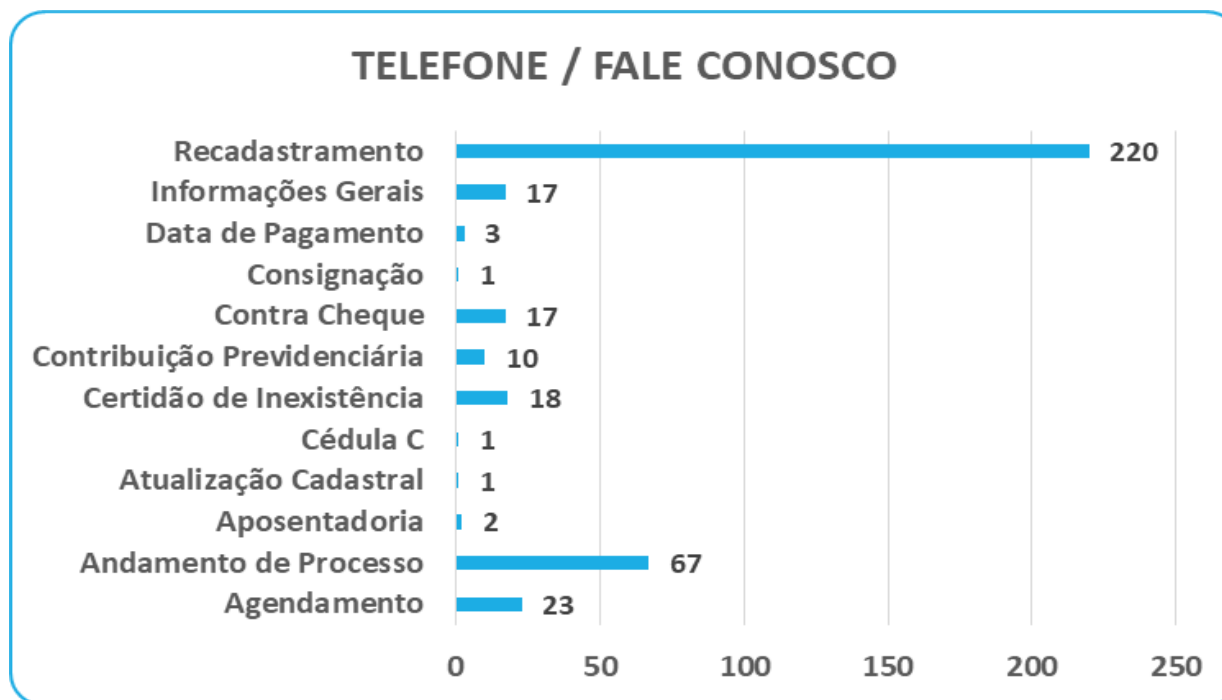
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	23	6,37%
Recadastramento	60	16,62%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	20	5,54%
Andamento de Processo	17	4,71%
Contracheque	20	5,54%
Pensão	6	1,66%
Aposentadoria - Inf. Gerais	4	1,11%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	12	3,32%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	12	3,32%
Declaração	0	0,00%
Consignação	15	4,16%
13º Salário	7	1,94%
Inclusão na folha	1	0,28%
Não Pagamento	1	0,28%
Reajuste do benefício	1	0,28%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	8	2,22%
Certidão de Inexistência de Benefício	136	37,67%
Contribuição Previdenciária	17	4,71%
Calendário de Pagamento	1	0,28%
Total	361	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	135	37,40%
Pensionista	48	13,30%
Servidor Ativo	53	14,68%
Não-segurado	125	34,63%
Total	361	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	6	1,66%
Consulta	61	16,90%
Denúncia	0	0,00%
Outros	294	81,44%
Sugestão	0	0,00%
Total	361	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/20	73	4,67%
fev/20	78	4,99%
mar/20	178	11,40%
abr/20	118	7,55%
mai/20	306	19,59%
jun/20	448	28,68%
jul/20	361	23,11%
ago/20	0	0,00%
set/20	0	0,00%
out/20	0	0,00%
nov/20	0	0,00%
dez/20	0	0,00%
TOTAL	1562	100,00%

FALE CONOSCO / TELEFONE



No mês de Julho/2020 obtiveram 380 atendimentos via telefone.