



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

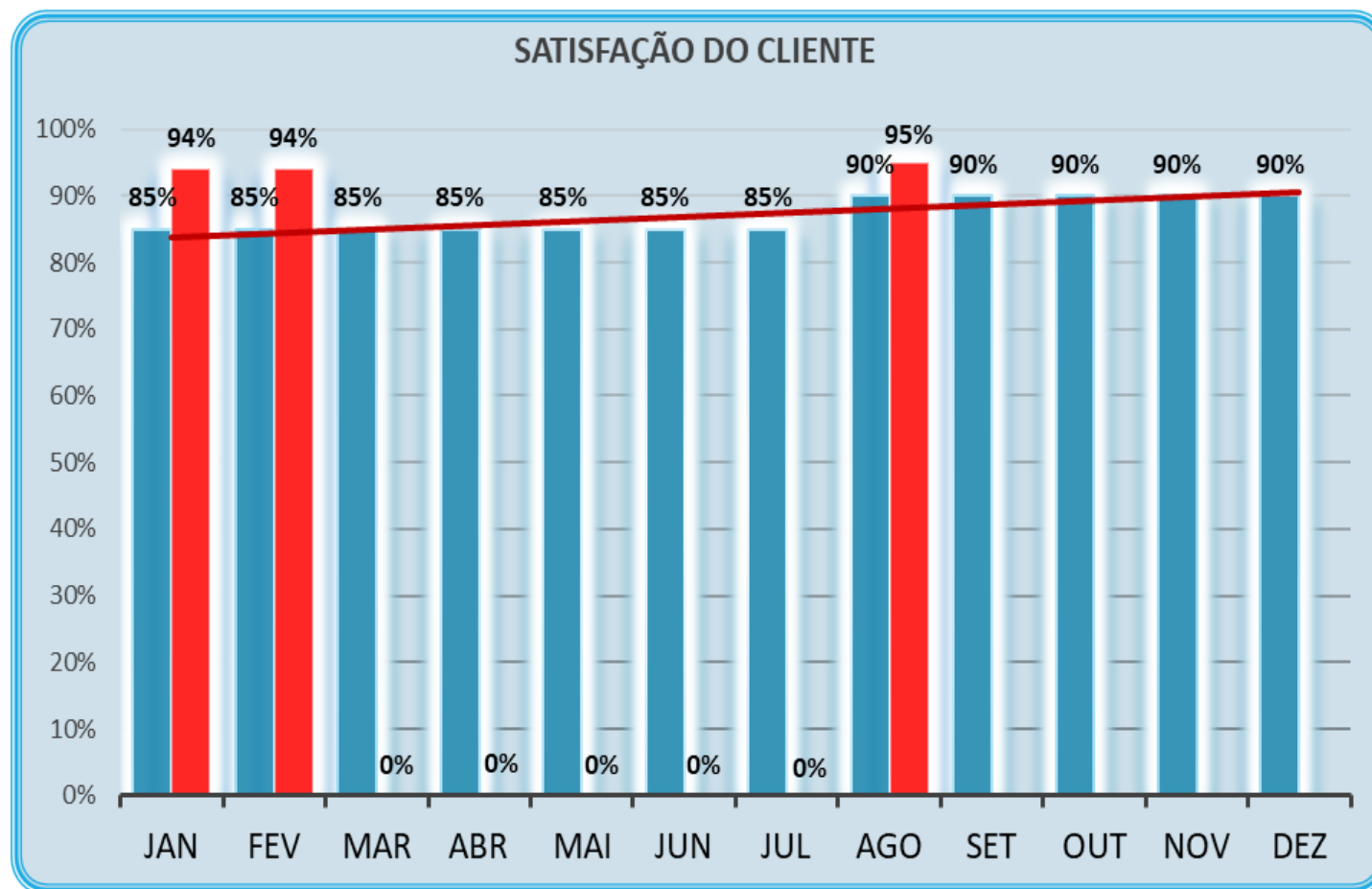
SGQ

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

AGOSTO 2020 – 31 dias corridos e 21 dias úteis

1





Participaram da pesquisa no Portal do Segurado 3.189 pessoas, com média de Satisfação de 88,24%, pesquisa no Telefone 457 pessoas, com média de Satisfação de 97% e pesquisa do Totem 300 pessoas, média de Satisfação de 99%. Obtendo a meta de Satisfação de Cliente de 95% no mês de Agosto.

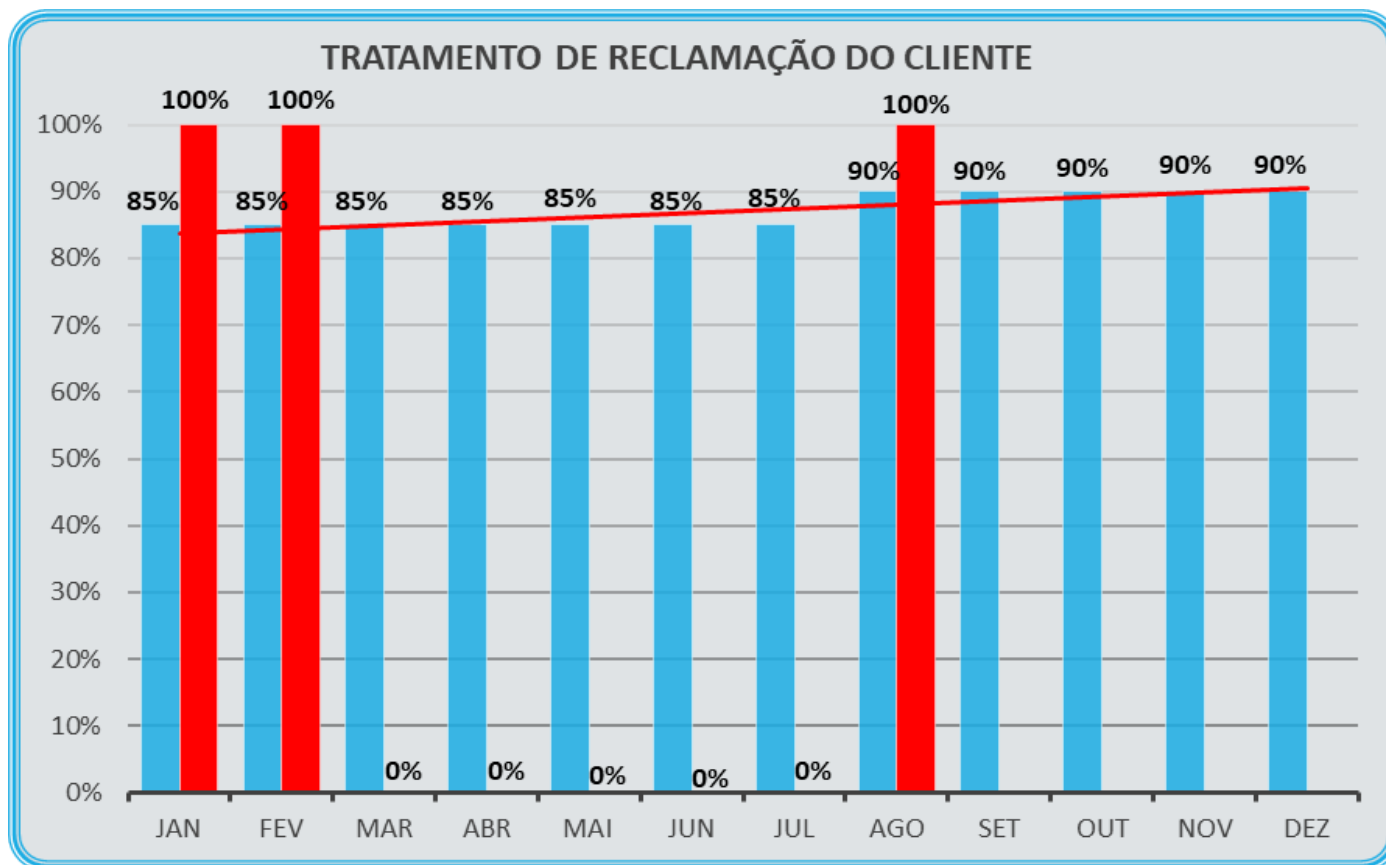
Obs.: Neste mês foi alterado o Indicador de Satisfação de Cliente de 85% para 90%, com base no Parecer de nº 1.727/2020, tendo a aprovação do CODIR em 14/08/2020.

Relatório de Serviços Agendados Agosto / 2020



AGOSTO 2020	
SERVIÇO	AGENDAMENTO
Pensão por morte	87
Consulta de Processo/Ciência	63
Certidão de Tempo de Contribuição	35
solicitação de cópia de processo	22
Revisão de benefício - aposentado	15
Revisão de benefício - pensão	11
Inclusão de dependente	11
Consignação	8
Isenção do imposto de renda	7
Declarações Diversas	6
Revisão de CTC	4
Restabelecimento de benefício	4
Pensão Alimentícia	4
Declaração de tempo averbado	4
Solicitação de pagamento	3
Restituição da contribuição previdenciária	3
Contribuição de servidores cedidos	3
Cancelamento do benefício por óbito	3
2ª via de CTC	3
Transferência de conta corrente	1
Exclusão de dependente	1
Contribuição Facultativa	1
Cancelamento de CTC	1
TOTAL GERAL	300

Em agosto foram realizados 300 agendamentos de serviços no atendimento da Amazonprev.



No mês de agosto obtiveram 02 Reclamações referente a: opção de pagamento do 13º salário, que não está conforme solicitado, e sobre a retirada de Gratificação no Contracheque.

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

Obs.: Neste mês foi alterado o Indicador de Satisfação de Cliente de 85% para 90%, com base no Parecer de nº 1.727/2020, tendo a aprovação do CODIR em 14/08/2020.

AGOSTO/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		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		

FALE CONOSCO / E-MAIL

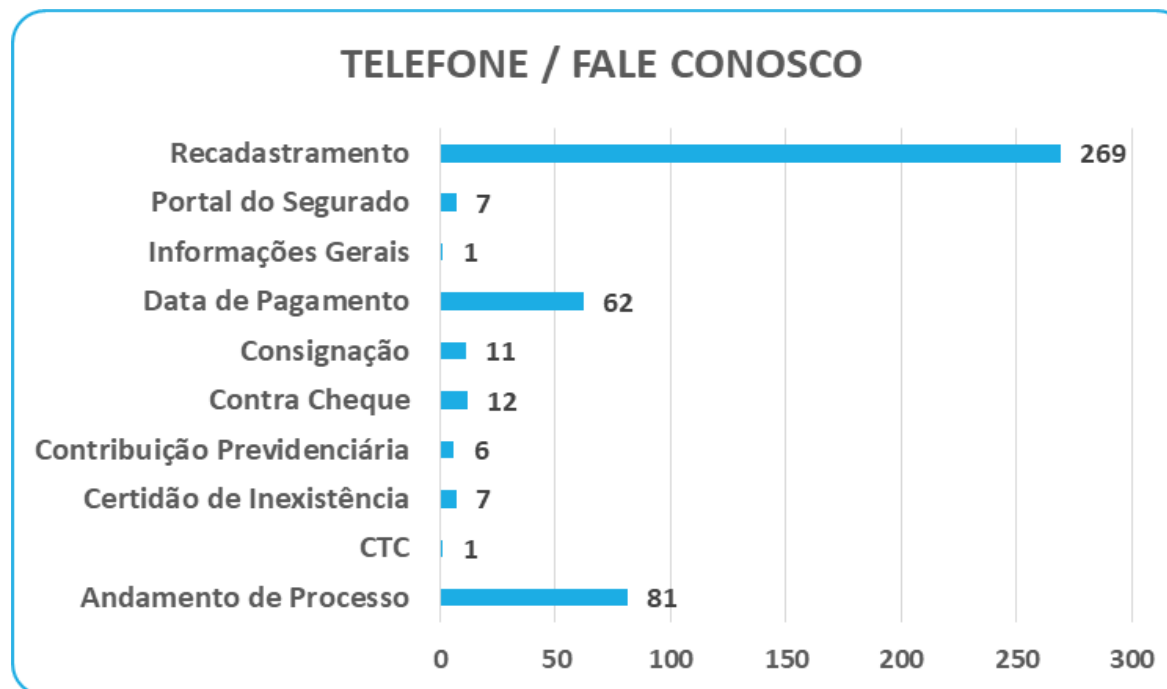
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	2	0,68%
Informações Gerais	9	3,04%
Recadastramento	46	15,54%
Pagamento - Diferença	7	2,36%
Dúvidas - Portal do Segurado	26	8,78%
Andamento de Processo	21	7,09%
Contracheque	13	4,39%
Pensão	4	1,35%
Aposentadoria - Inf. Gerais	1	0,34%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	7	2,36%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	12	4,05%
Declaração	0	0,00%
Consignação	14	4,73%
13º Salário	3	1,01%
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	2	0,68%
Certidão de Inexistência de Benefício	87	29,39%
Contribuição Previdenciária	42	14,19%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	296	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	124	41,89%
Pensionista	46	15,54%
Servidor Ativo	44	14,86%
Não-segurado	82	27,70%
Total	296	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	1	0,34%
Consulta	16	5,41%
Denúncia	0	0,00%
Outros	279	94,26%
Sugestão	0	0,00%
Total	296	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/20	73	3,93%
fev/20	78	4,20%
mar/20	178	9,58%
abr/20	118	6,35%
mai/20	306	16,47%
jun/20	448	24,11%
jul/20	361	19,43%
ago/20	296	15,93%
set/20	0	0,00%
out/20	0	0,00%
nov/20	0	0,00%
dez/20	0	0,00%
TOTAL	1858	100,00%

FALE CONOSCO / TELEFONE



No mês de Agosto/2020 obtiveram 457 atendimentos via telefone.