



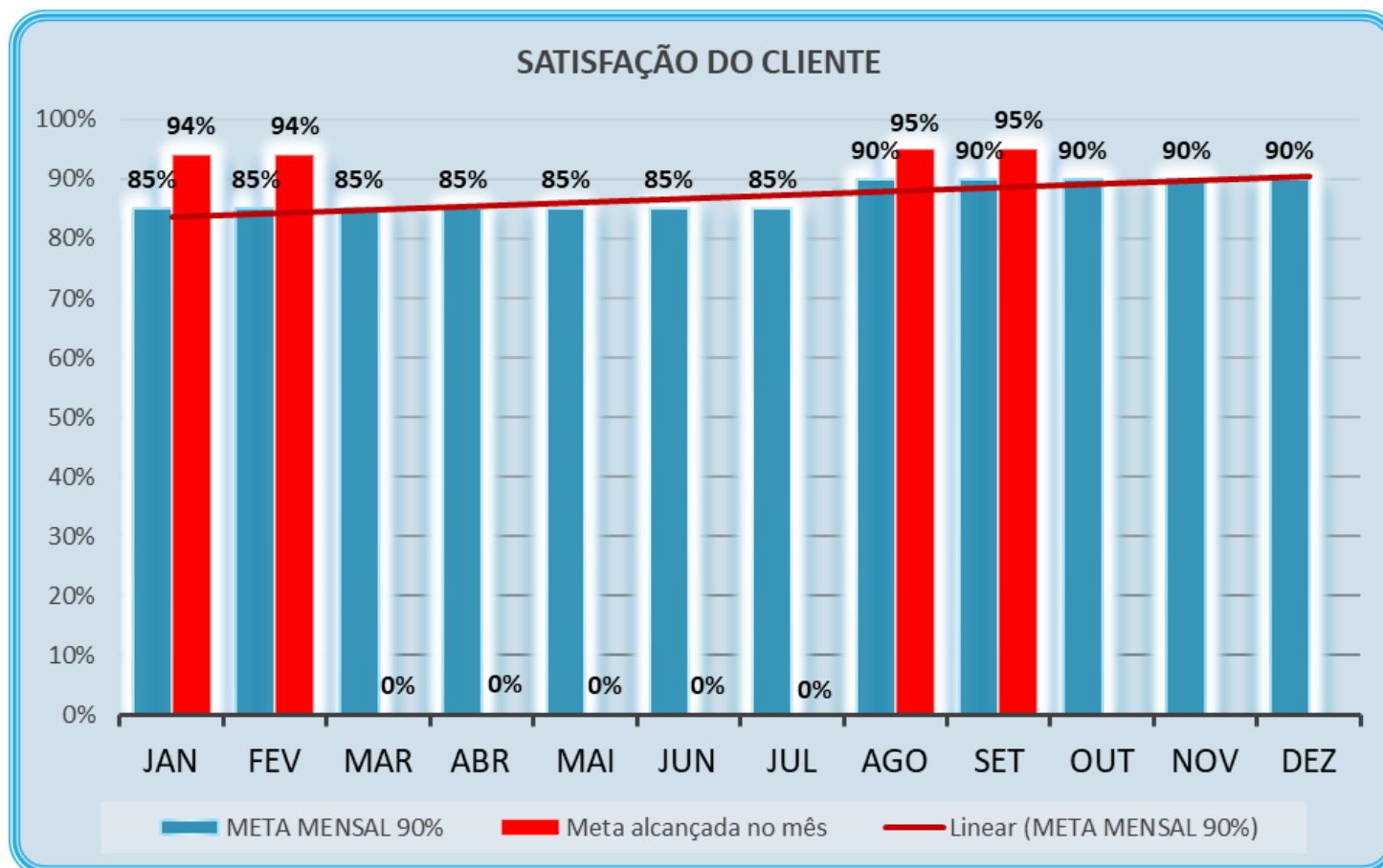
AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGQ

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**





Participaram da pesquisa no Portal do Segurado 2.868 pessoas, com média de Satisfação de 88,98%, pesquisa no Telefone 432 pessoas, com média de Satisfação de 97% e pesquisa do Totem 547 pessoas, média de Satisfação de 99%. Obtendo a meta de Satisfação de Cliente de 95% no mês de Setembro.

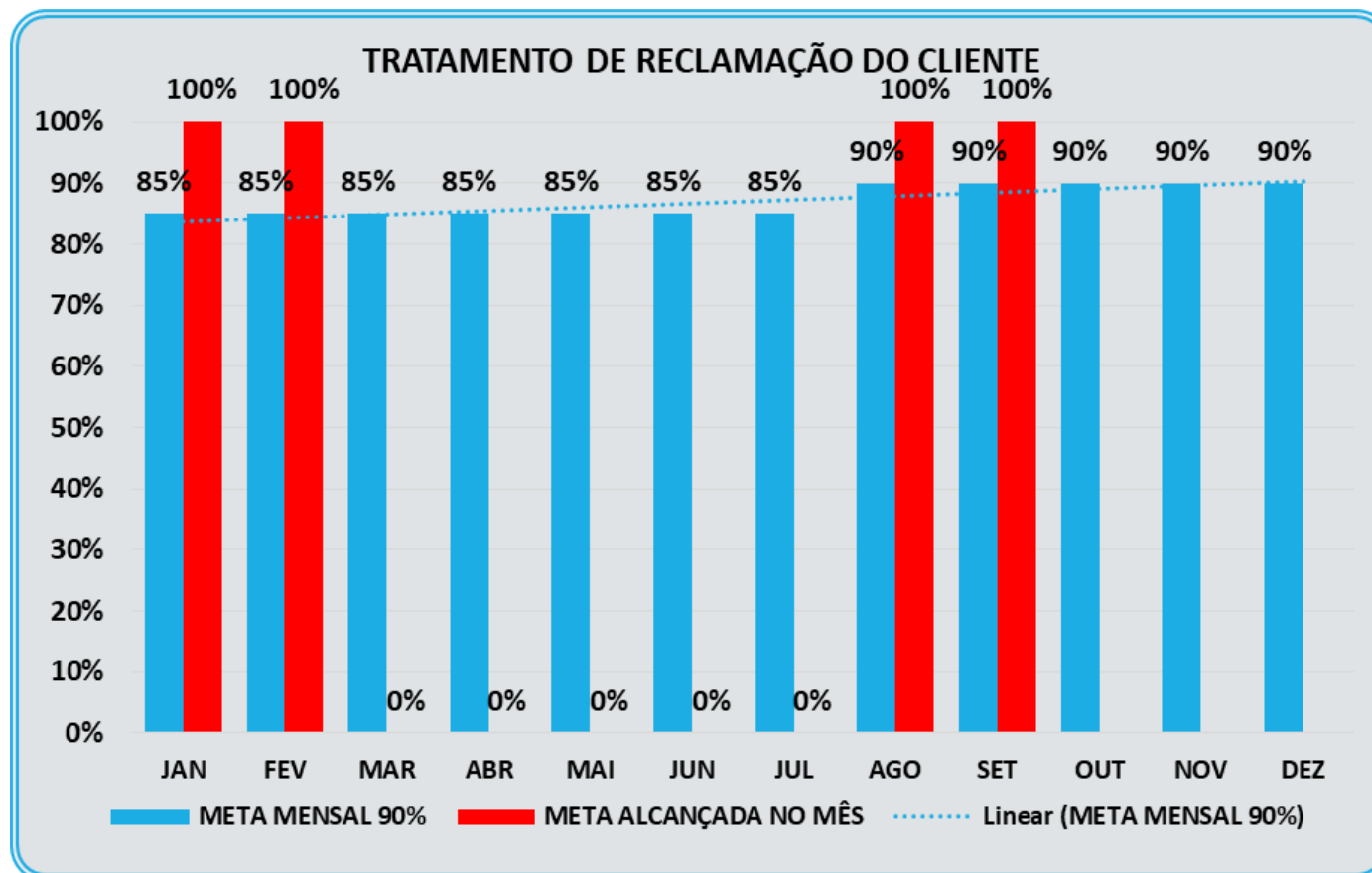
Obs.: No mês de agosto foi alterado o Indicador de Satisfação de Cliente de 85% para 90%, com base no Parecer de nº 1.727/2020, tendo a aprovação do CODIR em 14/08/2020.

Relatório de Serviços Agendados Setembro / 2020



SETEMBRO 2020	
SERVIÇO	AGENDAMENTO
Consulta de Processo/Ciência	152
Pensão por morte	134
Certidão de Tempo de Contribuição	55
Revisão de benefício - aposentado	26
Declarações Diversas	26
solicitação de cópia de processo	22
Consignação	21
Isenção do imposto de renda	18
Solicitação de pagamento	16
Cancelamento do benefício por óbito	14
Revisão de benefício - pensão	13
Inclusão de dependente	11
Transferência de conta corrente	7
Pensão Alimentícia	7
Restituição da contribuição previdenciária	6
2ª via de CTC	5
Contribuição Facultativa	4
Restabelecimento de benefício	3
Declaração de tempo averbado	3
Revisão de CTC	1
Recadastramento	1
Exclusão de dependente	1
Contribuição de servidores cedidos	1
TOTAL GERAL	547

Em setembro foram realizados 547 agendamentos de serviços no atendimento da Amazonprev.



No mês de setembro obtiveram 10 Reclamações, tendo como principais:

- Não Inclusão da folha;
- Descontos indevidos;
- Consignação;
- Erro na Cédula C.

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

Obs.: No mês de agosto 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.

SETEMBRO/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		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		



AMAZONPREV
Segurança no futuro.

Elogios ao atendimento do AMAZONPREV no mês de setembro de 2020

(Fonte de pesquisa; Caixa de Sugestões)



“Atendimento excelente, com inteira satisfação das dúvidas trazidas a este órgão” (Sra. Maria do Rosário - Pensionista).

“Agradeço imensamente pelo atendimento que finalmente trouxe os esclarecimentos para o processo que iniciei” (Sr. Amaríldes Pinheiro - Aposentado).

“Fui atendida com muita atenção tiraram todas as minhas dúvidas, ótimo atendimento dos atendentes da Amazonprev” (Sra. Maria Duarte – Pensionista).

“Fui atendida no guichê 07, atendente super atenciosa e muito paciente, tirou todas as minhas dúvidas” (Sr. Meyck Silva – Pensionista).

“Fui atendida maravilhosamente bem pelo guichê 07” (Sr. Nathalia Pereira – Advogada).

FALE CONOSCO / E-MAIL

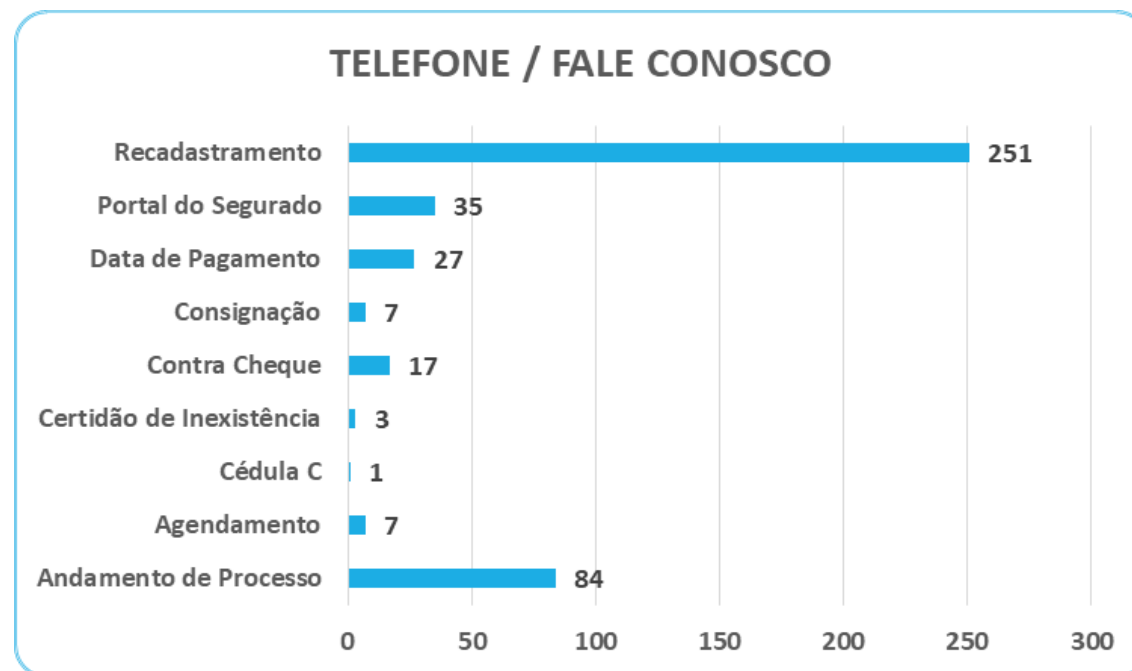
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	17	8,54%
Recadastramento	25	12,56%
Pagamento - Diferença	1	0,50%
Dúvidas - Portal do Segurado	7	3,52%
Andamento de Processo	10	5,03%
Contracheque	11	5,53%
Pensão	1	0,50%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	6	3,02%
Cédula C	2	1,01%
Atualização Cadastral	3	1,51%
Declaração	0	0,00%
Consignação	4	2,01%
13º Salário	3	1,51%
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	94	47,24%
Contribuição Previdenciária	15	7,54%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	199	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	64	32,16%
Pensionista	17	8,54%
Servidor Ativo	28	14,07%
Não-segurado	90	45,23%
Total	199	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	0	0,00%
Consulta	16	8,04%
Denúncia	0	0,00%
Outros	183	91,96%
Sugestão	0	0,00%
Total	199	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/20	73	3,55%
fev/20	78	3,79%
mar/20	178	8,65%
abr/20	118	5,74%
mai/20	306	14,88%
jun/20	448	21,78%
jul/20	361	17,55%
ago/20	296	14,39%
set/20	199	9,67%
out/20	0	0,00%
nov/20	0	0,00%
dez/20	0	0,00%
TOTAL	2057	100,00%

FALE CONOSCO / TELEFONE



No mês de setembro/2020 obtiveram 432 atendimentos via telefone.