



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

DEZEMBRO 2019 – 31 dias corridos e 19 dias úteis



Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado	Domingo
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23 RECESSO	24 RECESSO	25 RECESSO	26 RECESSO	27 RECESSO	28	29
30 RECESSO	31 RECESSO					

As exclusões ocorreram por:

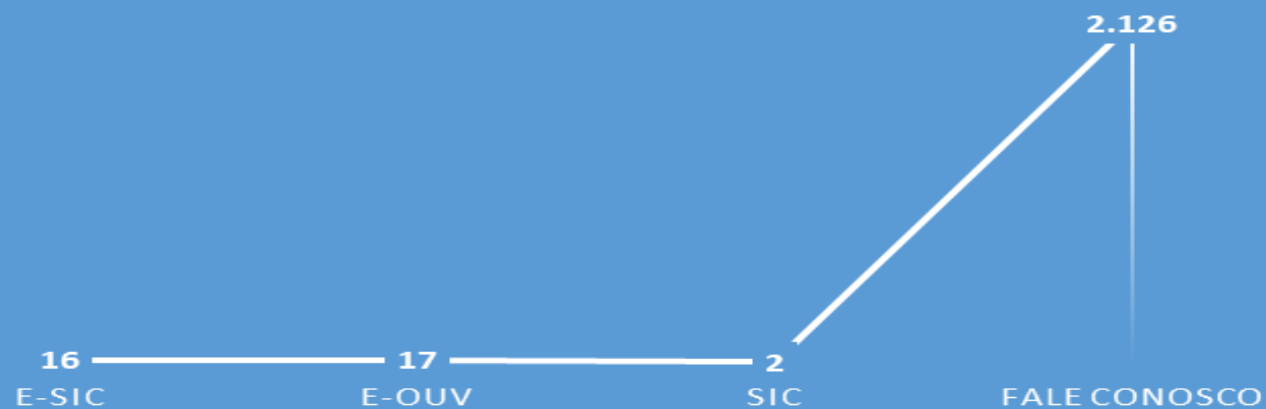
Pontos Facultativos, Feriados, Problemas no Sisprev por mais de 02 horas, Indisponibilidade de Internet por mais de 02 duas horas

dez/18					
EXTERNA	DOE AM 33.892	03/12/2018	LEI Nº 4.706/2018	CASA CML	ALTERA O INCISO II DO ARTIGO 8º DA LEI 4.576 DE 09/04/2011, QUE DISPOE SOBRE A REESTRUTURAÇÃO REMUNERATÓRIA DOS SERVIDORES DA POLICIA CIVIL DO ESTADO DO AMAZONAS.
EXTERNA	DOE ALEAM	06/12/2018	LEI Nº 4.705/2018	ALEAM	ALTERA A LEI Nº 4.579 DE 9/4/2018
EXTERNA	DOE AM 33897	10/12/2018	LEI Nº 4.714/2018	CASA CML	DISPÕE SOBRE A RESERVA DE VAGAS LABORAIS PARA O PRIMEIRO EMPREGO NAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.
EXTERNA	DOE AM 33.899	12/12/2018	LEI 4.717/2018	CASA CML	ESTABELECE ALTERAÇÕES NA TABELA DE VENCIMENTOS DOS SERVIDORES DO MPE AM
EXTERNA	DOE AM 33.900	13/12/2018	INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 008/208-GS/SEAD	SEAD	DISPOE SOBRE OS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS NOS PROCESSOS DE SOLICITAÇÃO DE BENEFÍCIOS À SEAD.
INTERNA	DOE AM 33.900	13/12/2018	PORTARIA Nº 627/2018	COGEP	PUBLICAÇÃO DA ESCALA DE FÉRIAS 2019
EXTERNA	DOE AM 33.901	14/12/2018	LEI Nº 192/2018	CASA CML	PRORROGA O PRAZO DE MAJORAÇÃO DE 22% DA CONTRIBUIÇÃO MENSAL DO ESTADO PARA O CUSTEIO DO PROGRAMA DE PREVIDENCIA
EXTERNA	DOE TCE 1.961	19/12/2018	PORTARIA N 307/2018-GPSECEX	TCE AM	APROVAR O MANUAL DE AUDITORIA FINANCEIRA
EXTERNA	DOE AM 33.904	19/12/2018	LEI Nº 4.726/2018	CASA CML	ESTABELECE ALTERACOES NA TABELA DE VENCIMENTOS DOS MEMBROS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS
EXTERNA	DOE AM 33.905	20/12/2018	DECRETO Nº 40.045/2018	CASA CML	FIXA O CALENDÁRIO DE PAGAMENTO DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO PODER EXECUTIVO PARA O EXERCÍCIO DE 2019
EXTERNA	DOE AM 33.906	21/12/2018	DECRETO DE 21/12/2018	CASA CML	DECRETA PONTO FACULTATIVO DIAS 24 E 31/12/201
EXTERNA	DOE TCE 1.963	21/12/2018	PORTARIA Nº 309/2018	TCE AM	APROVA O MANUAL DE AUDITORIA INDEPENDENTE DE RECURSOS EXTERNOS
EXTERNA	DOE ALEAM 1.238	26/12/2018	LEI Nº 4.728/2018	ALEAM	ALTERA A LEI N 4.579
EXTERNA	DOE ALEAM 1.238	26/12/2018	LEI N 4.729/2018	ALEAM	FIXA O SUBSIDIO DOS DEPUTADOS ESTADUAIS
EXTERNA	DOU N 248	27/12/2018	DECRETO N 9.637/2018	PRESIDÊNCIA DA REPUBLICA	INSTITUI A POLITICA NACIONAL E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E ALTERA O DECRETO N 2.295 DE 4/8/97

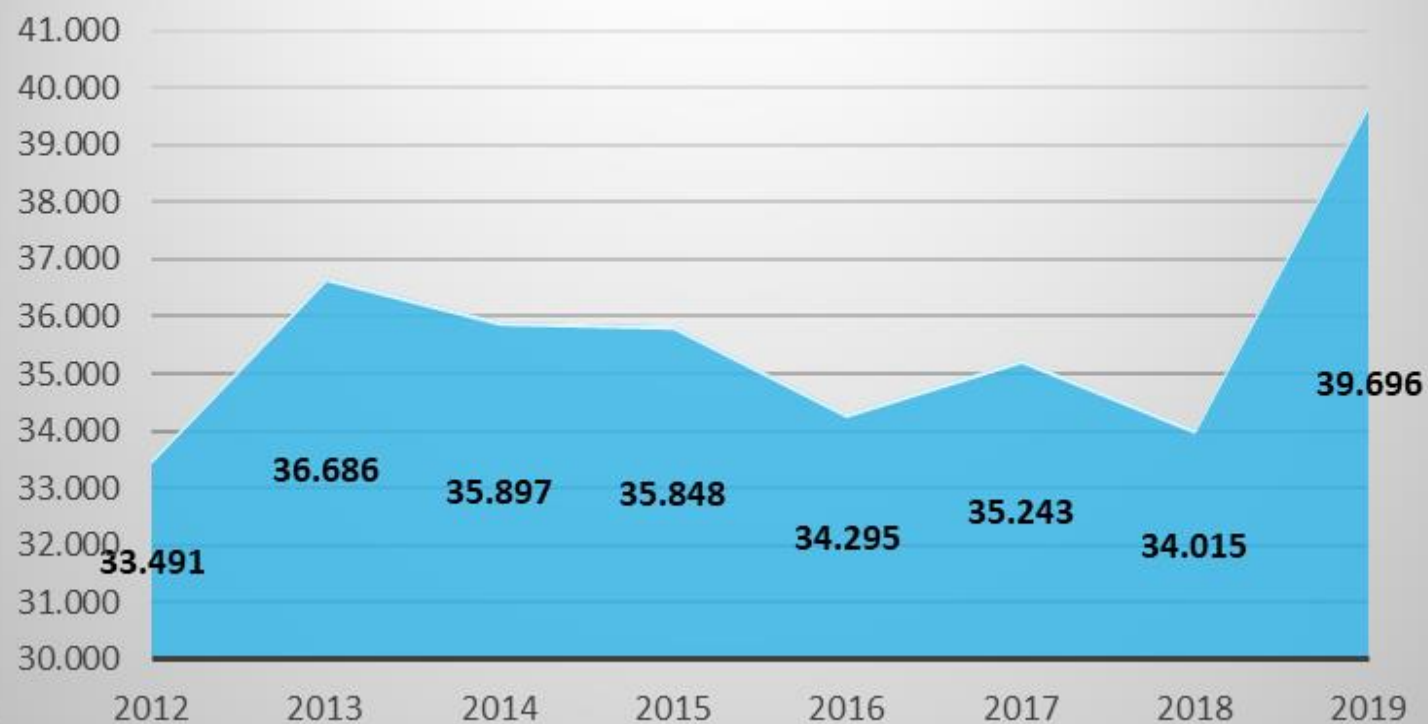
CANAIS DE COMUNICAÇÃO

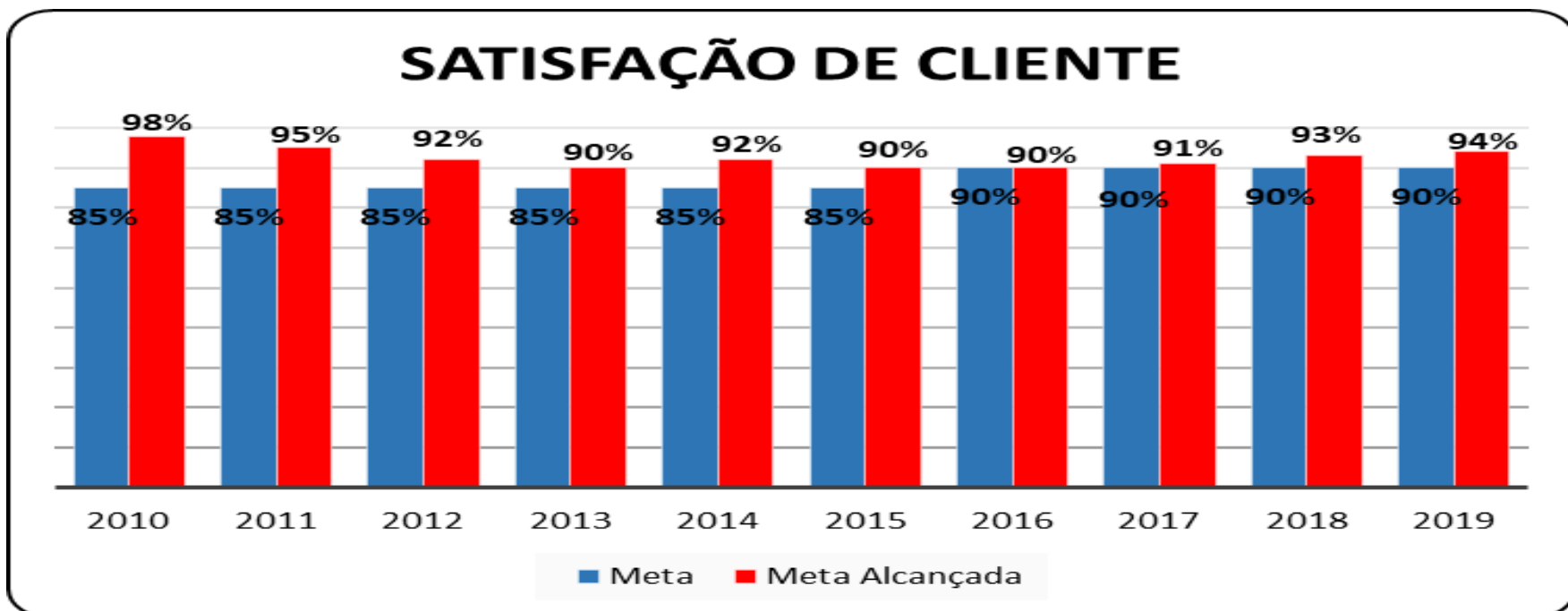
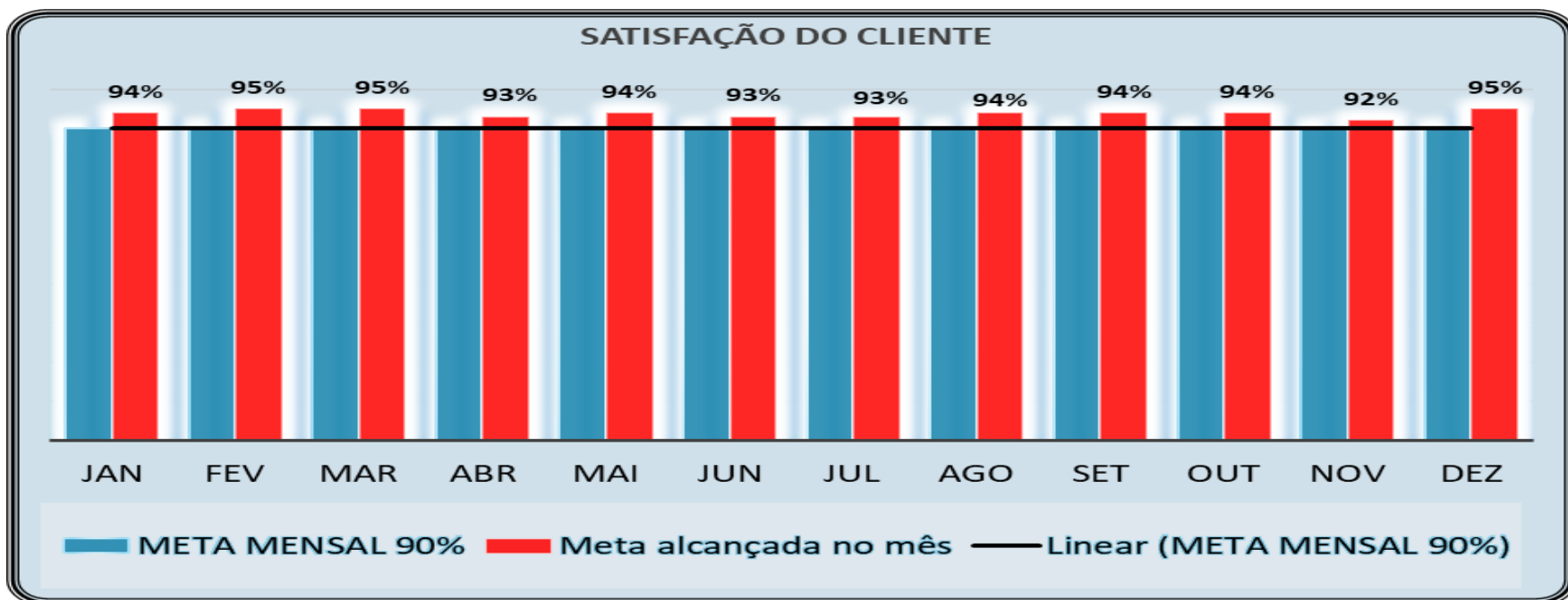
Mês	E-OUV	E-SIC	SIC	FALE CONOSCO
Jan	0	2	0	188
Fev	1	1	1	231
Mar	0	0	0	254
Abr	0	2	1	344
Mai	0	1	0	234
Jun	1	1	0	224
Jul	3	2	0	97
Ago	3	4	0	119
Set	4	0	0	104
Out	1	2	0	73
Nov	4	1	0	126
Dez	0	0	0	132
TOTAL	17	16	2	2126

DEMANDAS DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO 2019

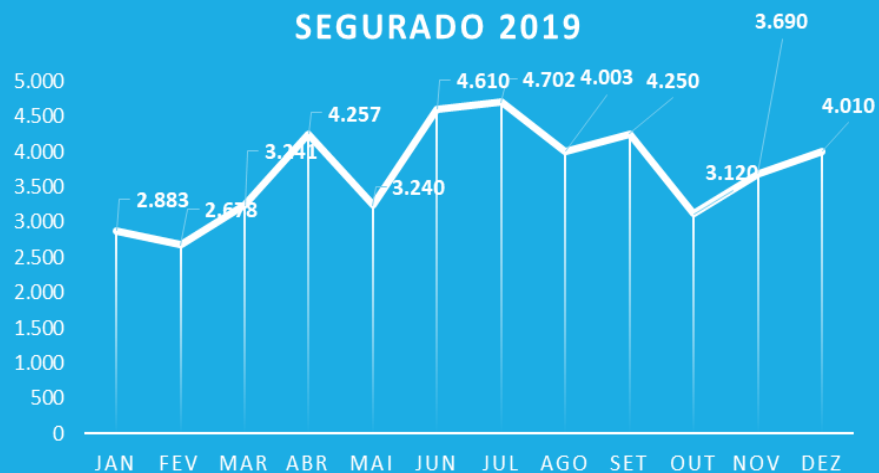


Atendimentos realizados na COREP

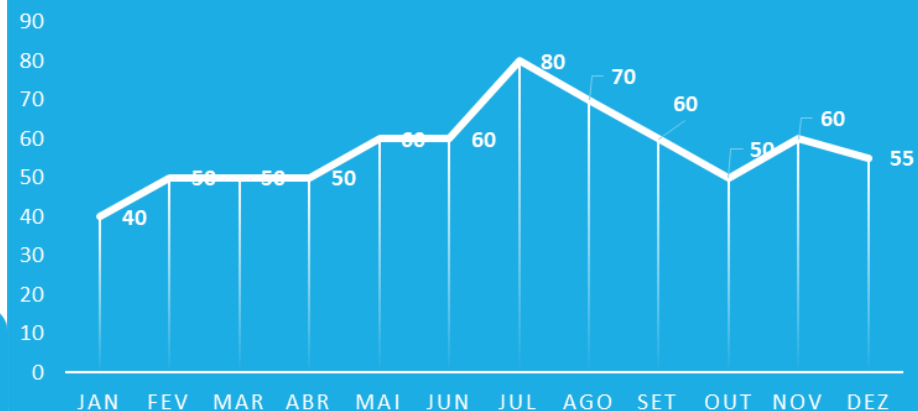




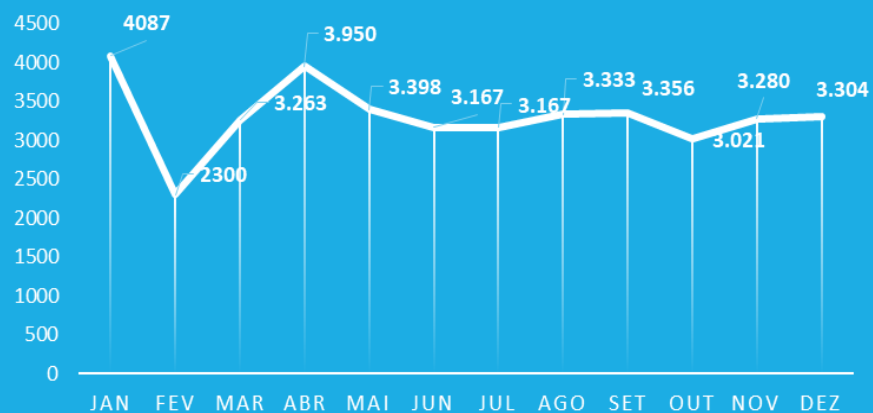
PESQUISA SATISFAÇÃO PORTAL SEGURADO 2019



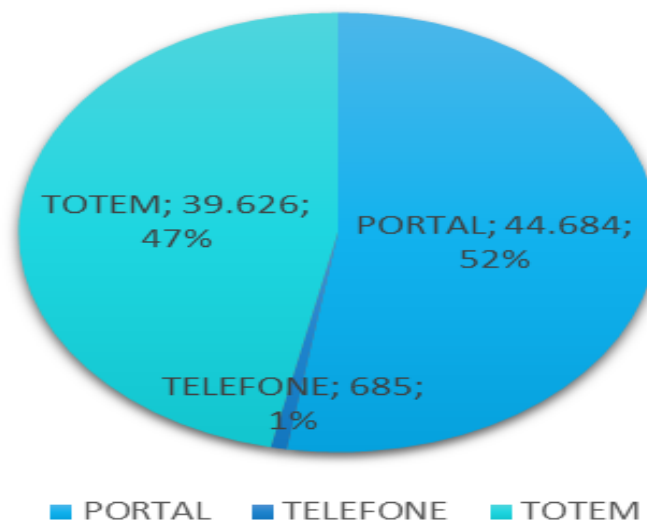
PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR TELEFONE 2019



PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO DA AMAZONPREV 2019

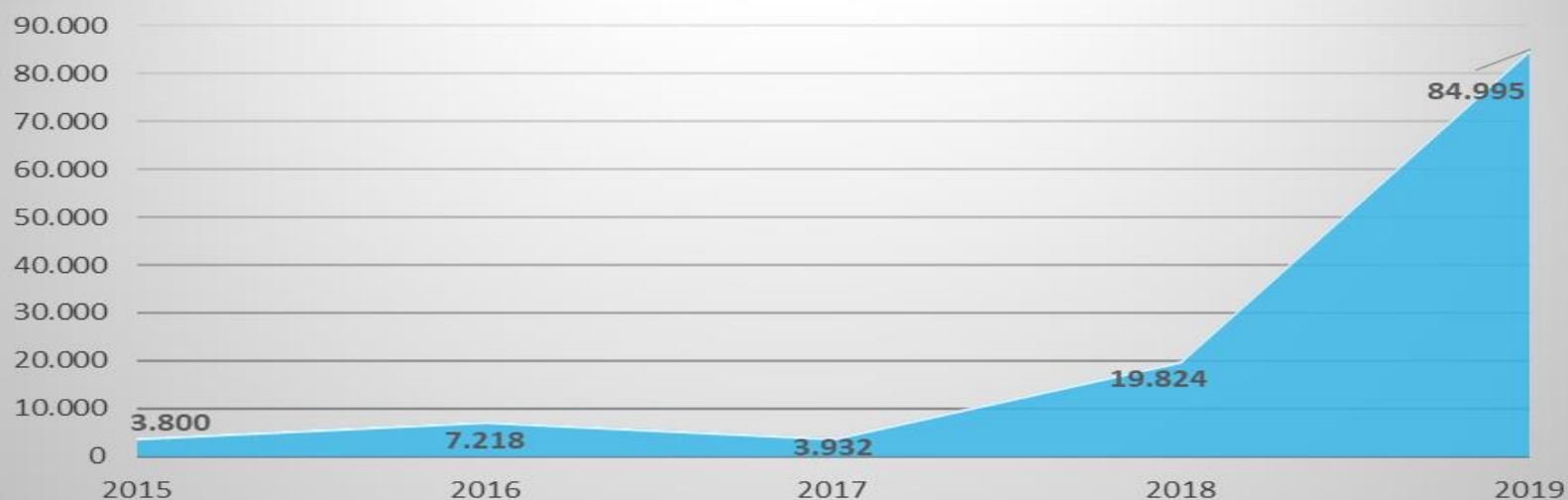


TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS



Pesquisa realizada em 2019, com 84.995 segurados

UNIVERSO PESQUISADO



FALE CONOSCO 2019



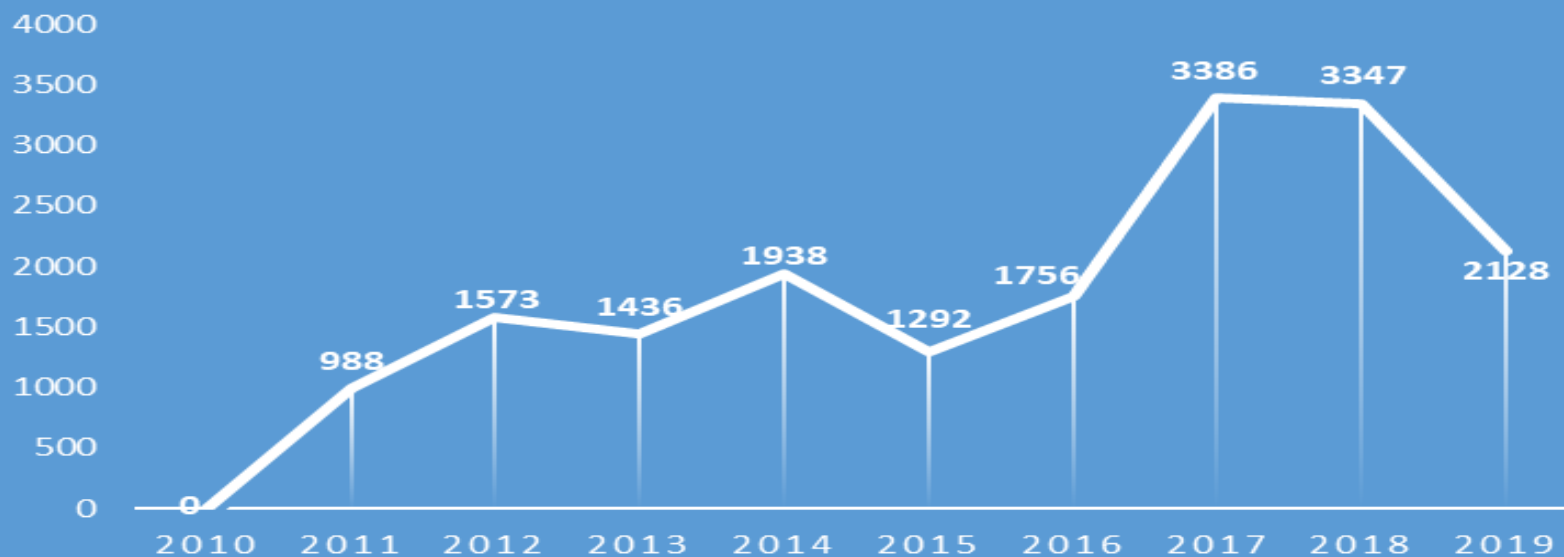
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	47	35,61%
Recadastramento	9	6,82%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	27	20,45%
Andamento de Processo	7	5,30%
Contracheque	25	18,94%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	1	0,76%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	3	2,27%
Declaração	0	0,00%
Consignação	0	0,00%
13º Salário	13	9,85%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	0	0,00%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	132	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	25	18,94%
Consulta	6	4,55%
Denúncia	2	1,52%
Outros	99	75,00%
Sugestão	0	0,00%
Total	132	100,00%

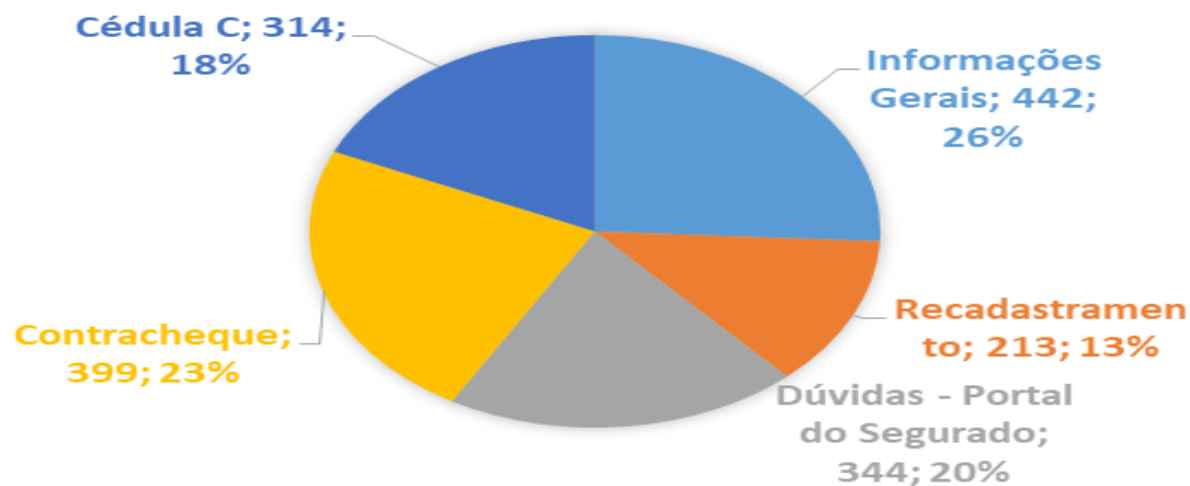
MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	8,84%
fev/19	231	10,87%
mar/19	254	11,95%
abr/19	344	16,18%
mai/19	234	11,01%
jun/19	224	10,54%
jul/19	97	4,56%
ago/19	119	5,60%
set/19	104	4,89%
out/19	73	3,43%
nov/19	126	5,93%
dez/19	132	6,21%
TOTAL	2126	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	51	38,64%
Pensionista	28	21,21%
Servidor Ativo	27	20,45%
Não-segurado	26	19,70%
Total	132	100,00%

E-MAILS - FALE CONOSCO ANUAL



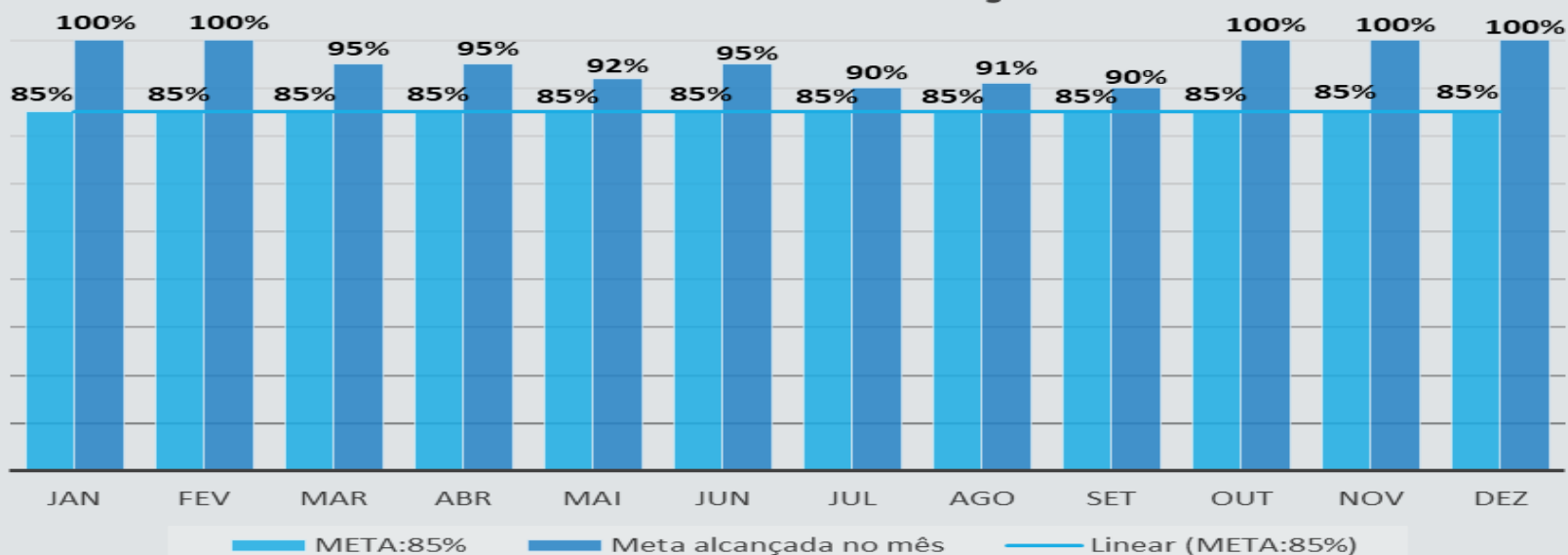
PRINCIPAIS REGISTRO - FALE CONSOCO 2019



RECLAMAÇÃO DE CLIENTE

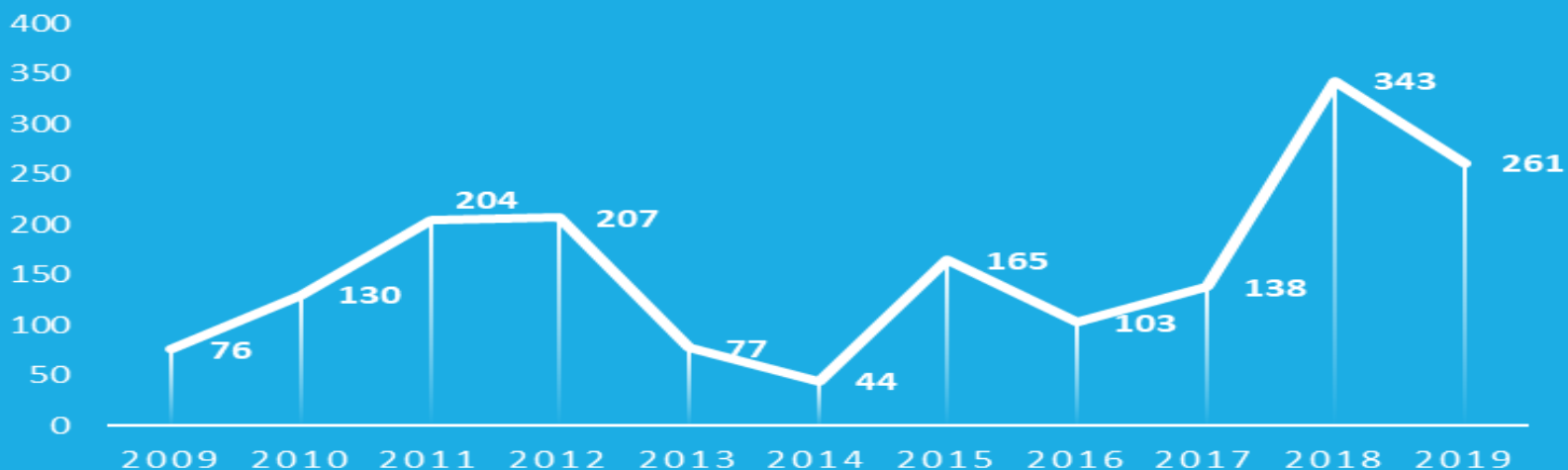


TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE



Em dezembro foram tratadas 16 reclamações de clientes e respondidos 134 e-mails através do fale conosco.

QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES REGISTRADAS POR ANO



TOTAL DE RECLAMAÇÕES POR UNIDADE 2019

