



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

MARÇO 2020 – 31 dias corridos e 22 dias úteis

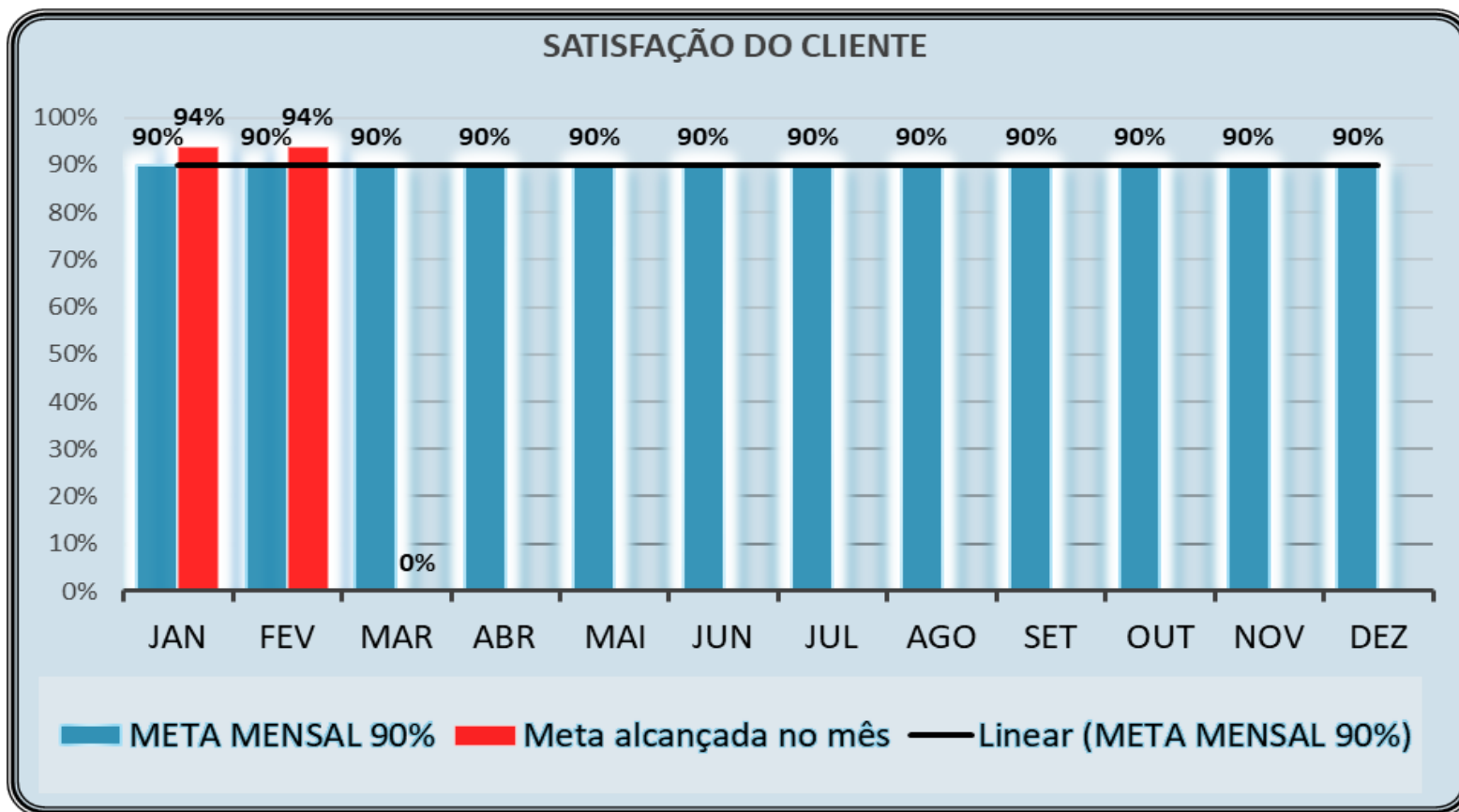
1



MARÇO 2020

Devido as ações de contingência para a Pandemia do COVID-19, a AMAZONPREV, através da Portaria 197/2020, tomou as seguintes ações:]

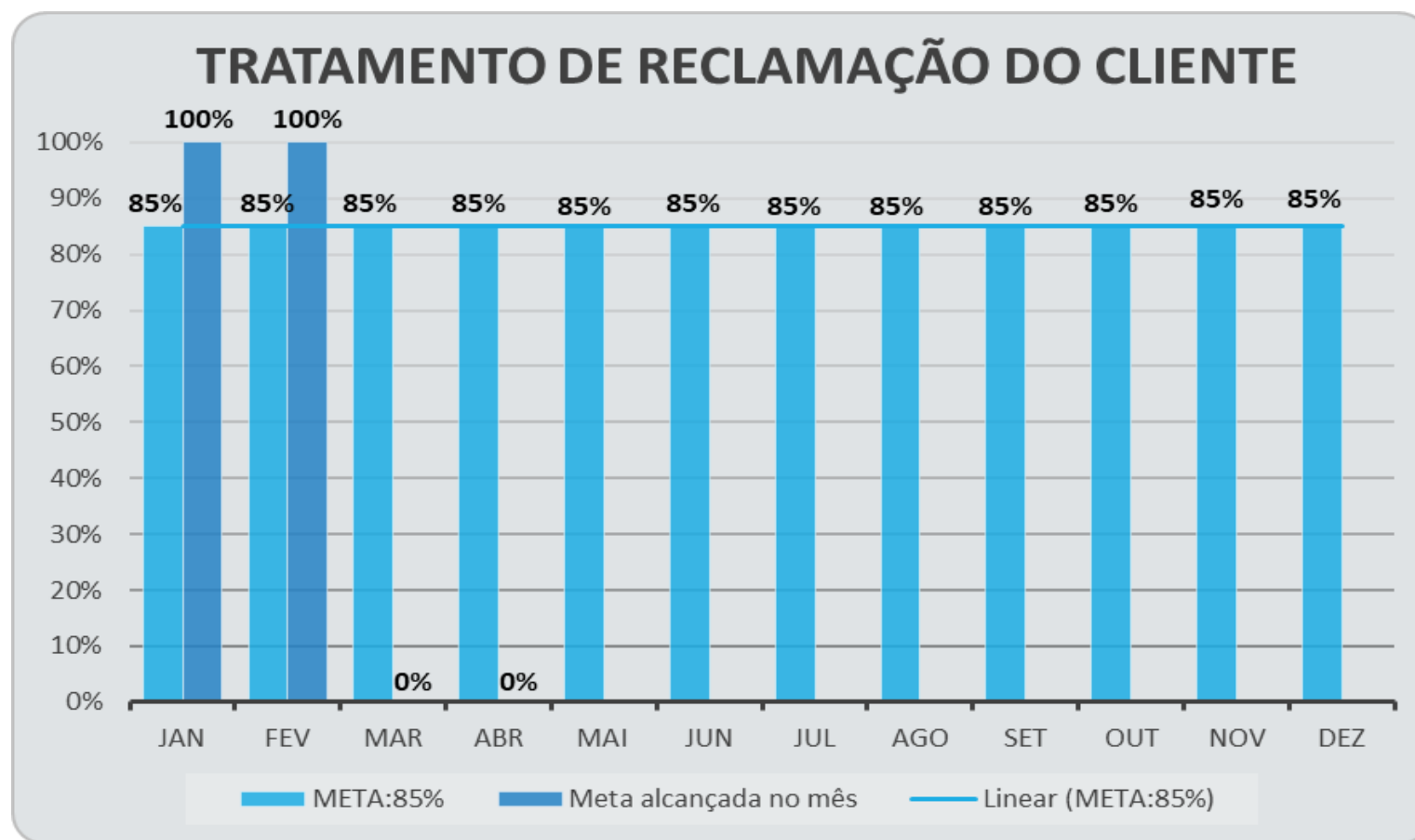
1. Suspendeu o atendimento presencial na Sede da Amazonprev a partir de 18/03/2020.
2. Suspendeu pelo prazo de 120 (cento e vinte dias), até o mês de julho de 2020 a Prova de Vida dos aposentados e pensionistas do Poder Executivo e demais Poderes
3. Determinou que os aposentados e pensionistas que aniversariaram no mês de janeiro/2020 que não efetivaram a prova de vida, compareçam à sede da Amazonprev para regularizar a situação.
4. Suspende as visitas domiciliares e hospitalares fitas por meio do PROPAC.
5. Transferir a Audiência Pública sobre o estudo técnico atuarial constante da Avaliação Atuarial 2020 para Maio/2020.
6. Entrar em home office os servidores que se enquadrem no disposto do artigo 4º do Decreto 42.061/2020.
7. Determinou que a GERAFF tomasse as ações junto aos prestadores de serviço para cumprirem o artigo 7º do Decreto 42.061/2020.
8. Determinou que as demais ações do Registro de Ação e Risco n 020/20 fossem reavaliadas até 31/03/2020.
9. Observar, obrigatoriamente o Decreto Governamental nº 42.061/2020 paa os casos não previsto na referida Portaria.



Em virtude da suspensão do atendimento presencial da Instituição, obedecendo ao Decreto 42.061/20 e a Portaria Amazonprev 197/2020, 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 nem um mesmo ambiente, a pesquisa telefônica não foi realizada.

Em março participaram da pesquisa no Portal do Segurado 4.350 pessoas, com média de 89%.



Em virtude da suspensão do atendimento da Instituição, obedecendo ao Decreto 42.061/20 e a Portaria Amazonprev 197/2020, não mensuramos o indicador de reclamação de clientes. Mantido o tratamento das reclamações junto as unidades demandadas.

03/2020

	E-SIC	E-OUV
JANEIRO	5	0
FEVEREIRO	1	4
MARÇO	0	0
ABRIL		
MAIO		
JUNHO		
JULHO		
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		

FALE CONOSCO 03/2020

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	21	11,80%
Recadastramento	23	12,92%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	17	9,55%
Andamento de Processo	7	3,93%
Contracheque	12	6,74%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	2	1,12%
Cédula C	74	41,57%
Atualização Cadastral	0	0,00%
Declaração	0	0,00%
Consignação	0	0,00%
13º Salário	1	0,56%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	21	11,80%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	178	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/20	73	22,19%
fev/20	78	23,71%
mar/20	178	54,10%
abr/20	0	0,00%
mai/20	0	0,00%
jun/20	0	0,00%
jul/20	0	0,00%
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	329	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	11	6,18%
Consulta	0	0,00%
Denúncia	4	2,25%
Outros	163	91,57%
Sugestão	0	0,00%
Total	178	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	110	61,80%
Pensionista	41	23,03%
Servidor Ativo	9	5,06%
Não-segurado	18	10,11%
Total	178	100,00%