



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGQ

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

ABRIL 2020 – 30 dias corridos e 18 dias úteis

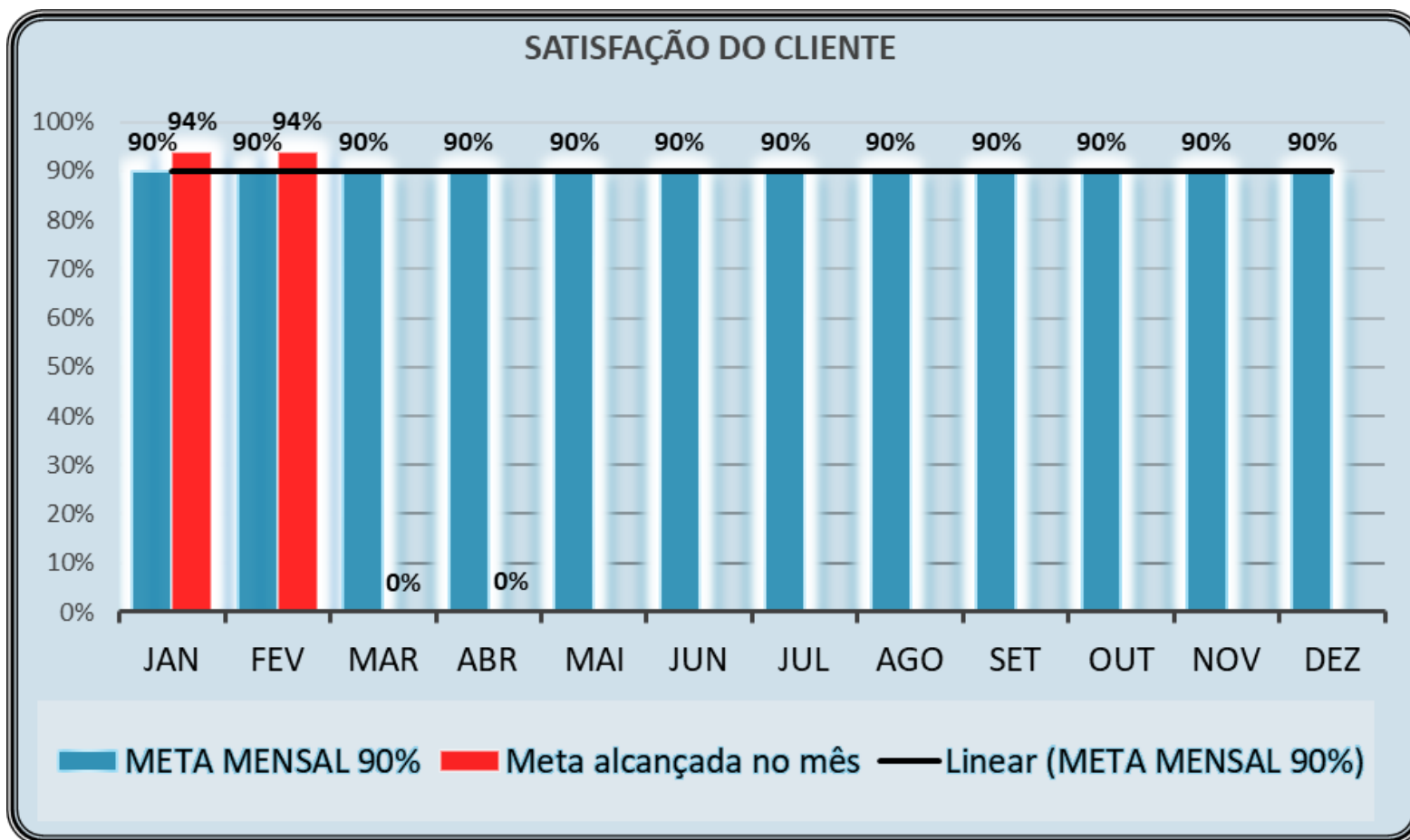
1



ABRIL 2020

Devido as ações de contingência para a Pandemia do COVID-19, a AMAZONPREV, através da Portaria 197/2020 e prorrogada pela Portaria 248/2020 de 17/04/2020, 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 GERAf 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 e demais Decretos Governamentais pra os casos não previsto na referida Portaria.

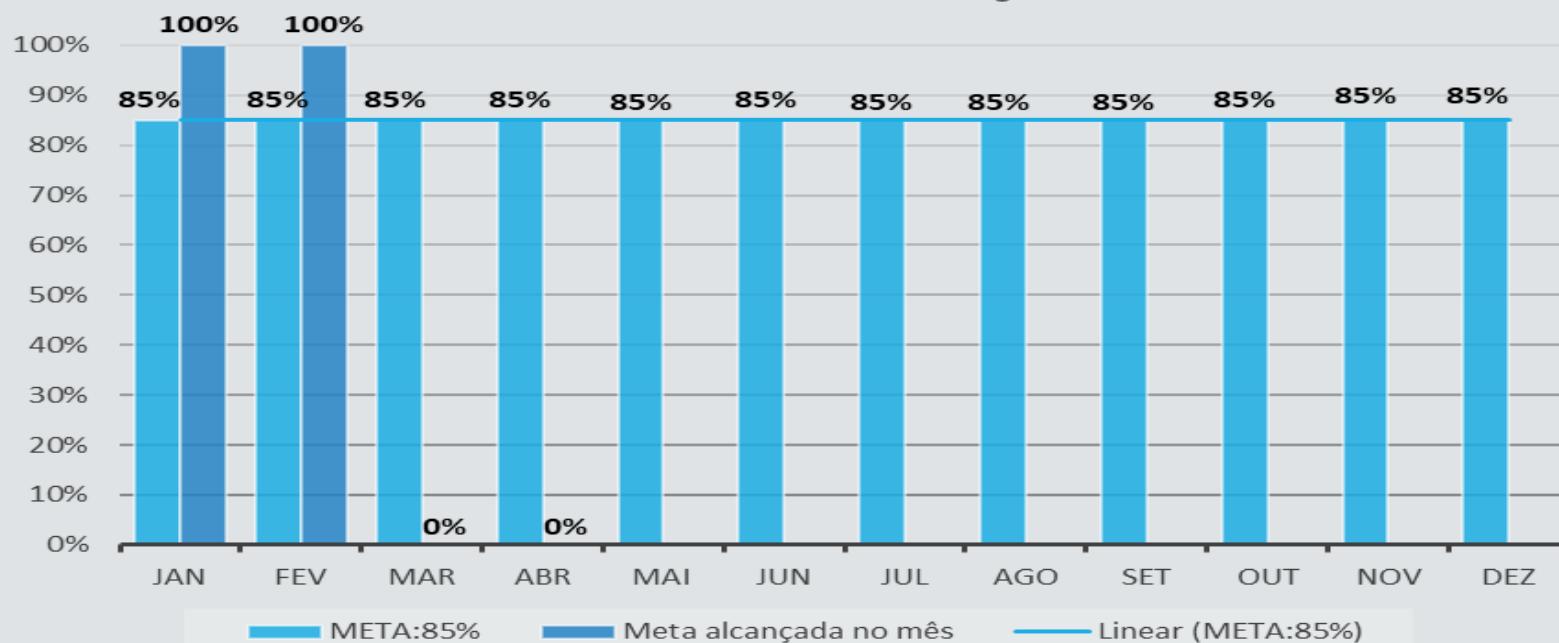


Em virtude da suspensão do atendimento presencial da Instituição, obedecendo ao Decreto 42.061/20 e a Portaria Amazonprev 197/2020, prorrogada pela Portaria 248/2020, não mensuramos a entrada de satisfação realizada no atendimento da sede.

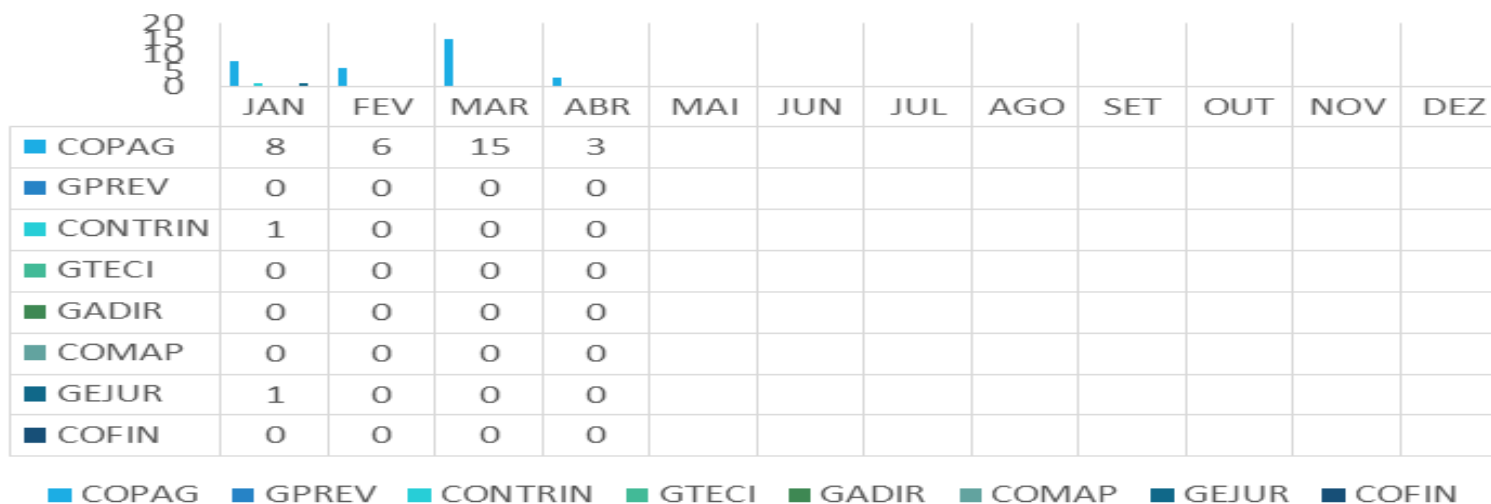
Por conta do sistema de rodízio estabelecido, a fim de reduzir a quantidade de servidores em um mesmo ambiente, a pesquisa telefônica não foi realizada.

Em abril participaram da pesquisa no Portal do Segurado 3.391 pessoas, com média de 89%.

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE



Reclamação por Unidade



Abril/2020

	E-SIC	E-OUV
JANEIRO	5	0
FEVEREIRO	1	4
MARÇO	0	0
ABRIL	2	0
MAIO		
JUNHO		
JULHO		
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		

FALE CONOSCO ABRIL/2020

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	5	4,24%
Informações Gerais	35	29,66%
Recadastramento	8	6,78%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	1	0,85%
Andamento de Processo	5	4,24%
Contracheque	2	1,69%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	2	1,69%
Cédula C	24	20,34%
Atualização Cadastral	0	0,00%
Declaração	0	0,00%
Consignação	0	0,00%
13º Salário	3	2,54%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	0	0,00%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Correção de Nome	1	0,85%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	21	17,80%
Contribuição Previdenciária	11	9,32%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	118	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	45	38,14%
Pensionista	11	9,32%
Servidor Ativo	10	8,47%
Não-segurado	52	44,07%
Total	118	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	2	1,69%
Consulta	0	0,00%
Denúncia	0	0,00%
Outros	115	97,46%
Sugestão	1	0,85%
Total	118	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/20	73	16,33%
fev/20	78	17,45%
mar/20	178	39,82%
abr/20	118	26,40%
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	447	100,00%