



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGQ

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

JUNHO 2020 – 30 dias corridos e 20 dias úteis

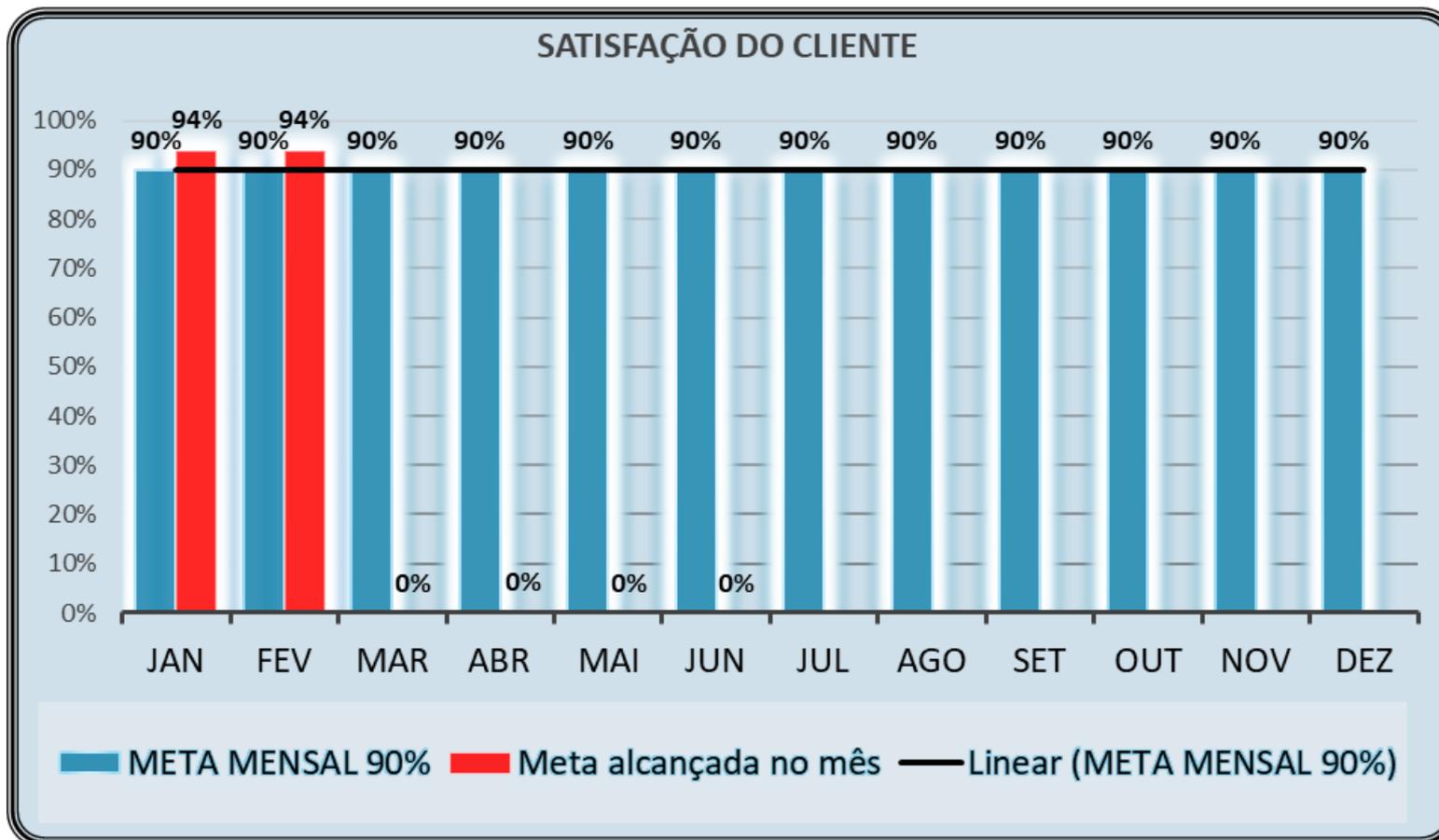
1



JUNHO 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 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 e demais Decretos Governamentais pra os casos não previsto na referida Portaria.

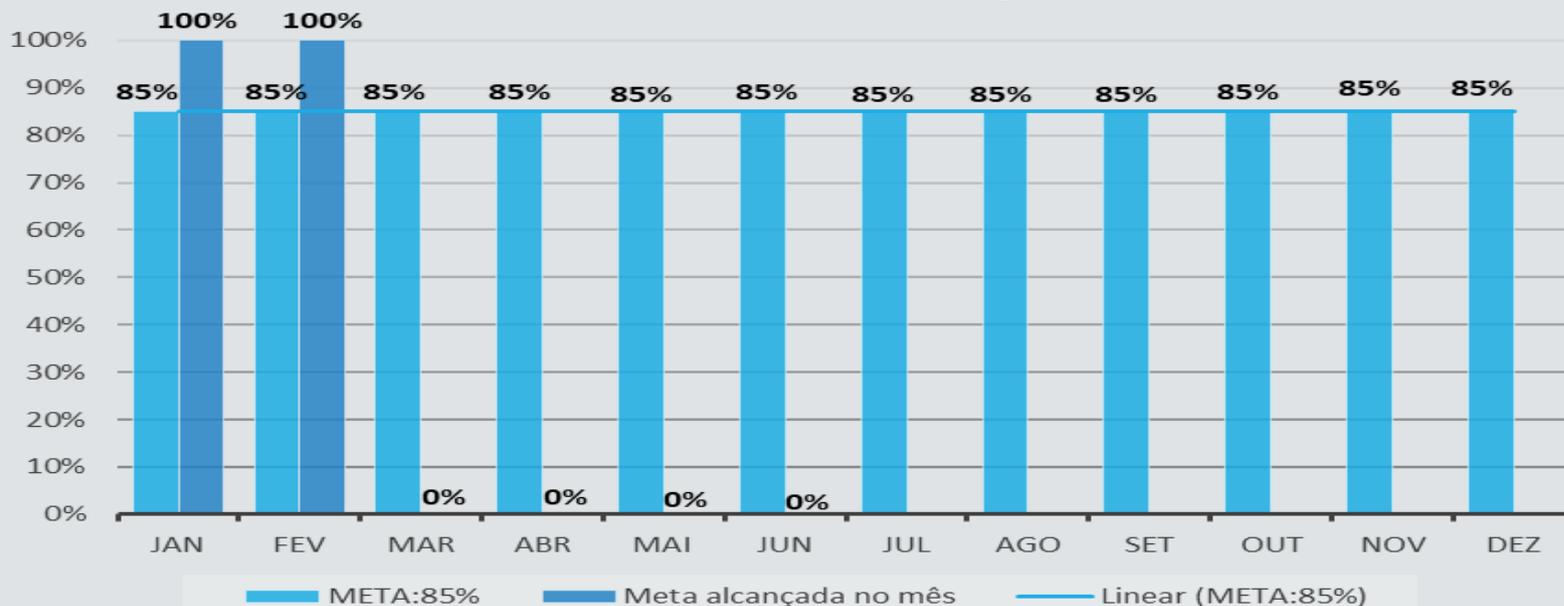


Em virtude da suspensão do atendimento presencial da Instituição, obedecendo ao Decreto 42.061/20 e a Portaria Amazonprev 197/2020, prorrogada pela Portaria 248/2020, não mensuramos a entrada de satisfação realizada no atendimento da sede.

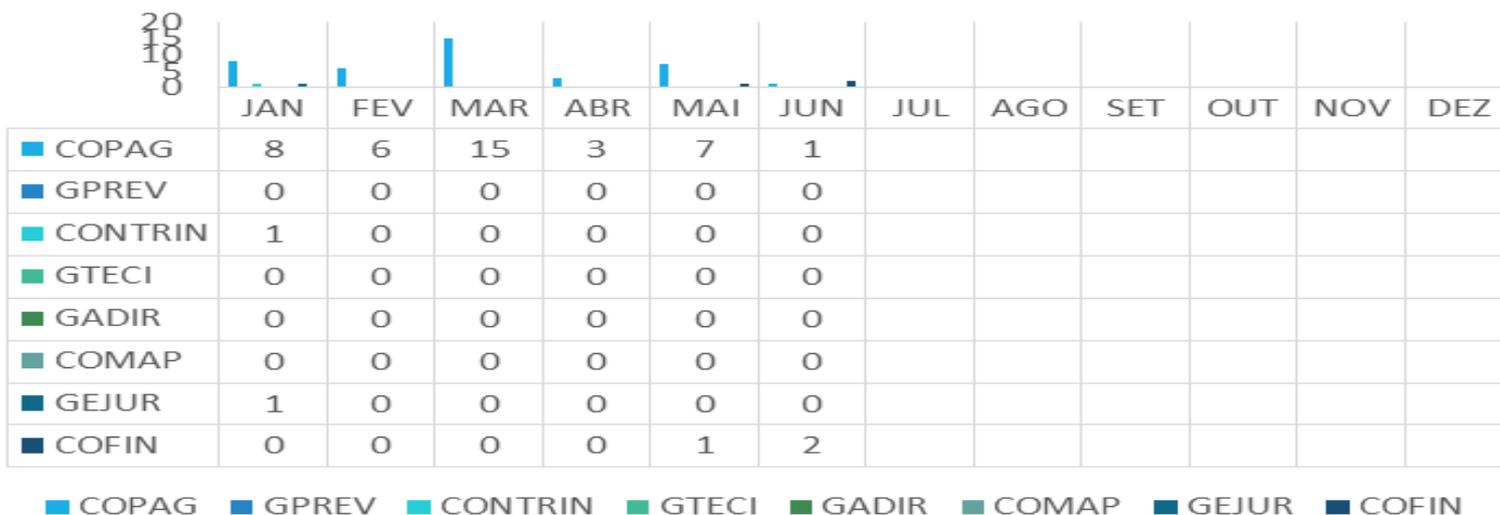
Por conta do sistema de rodízio estabelecido, a fim de reduzir a quantidade de servidores em um mesmo ambiente, a pesquisa telefônica não foi realizada.

Em junho participaram da pesquisa no Portal do Segurado 5.193 pessoas, com média de 87,91%.

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE



Reclamação por Unidade



JUNHO/2020

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

FALE CONOSCO JUNHO/2020

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	1	0,22%
Informações Gerais	71	15,85%
Recadastramento	12	2,68%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	37	8,26%
Andamento de Processo	15	3,35%
Contracheque	15	3,35%
Pensão	2	0,45%
Aposentadoria - Inf. Gerais	3	0,67%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	9	2,01%
Cédula C	56	12,50%
Atualização Cadastral	10	2,23%
Declaração	0	0,00%
Consignação	0	0,00%
13º Salário	1	0,22%
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	61	13,62%
Certidão de Inexistência de Benefício	152	33,93%
Contribuição Previdenciária	3	0,67%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	448	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	157	35,04%
Pensionista	58	12,95%
Servidor Ativo	64	14,29%
Não-segurado	169	37,72%
Total	448	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	0	0,00%
Consulta	0	0,00%
Denúncia	0	0,00%
Outros	448	100,00%
Sugestão	0	0,00%
Total	448	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/20	73	6,08%
fev/20	78	6,49%
mar/20	178	14,82%
abr/20	118	9,83%
mai/20	306	25,48%
jun/20	448	37,30%
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	1201	100,00%

