AMAZONPREV

DEZ - 2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Elogio ao Atendimento

Dezembro de 2023

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

- Nenhum papel de elogios, reclamações e sugestões foi preenchido no mês de dezembro.

Calendário

Dezembro de 2023

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

DEZEMBRO 2023

D	S	T	Q	Q	S	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Dia 05 - Inconsistência Intranet
Dia 08 - Dia da Nossa Sra. da Conceição
Dia 12 - Inconsistência Intranet

Dia 25 - Natal
Dia 26 - Inconsistência Sisprev
Dia 27 - Inconsistência Intranet

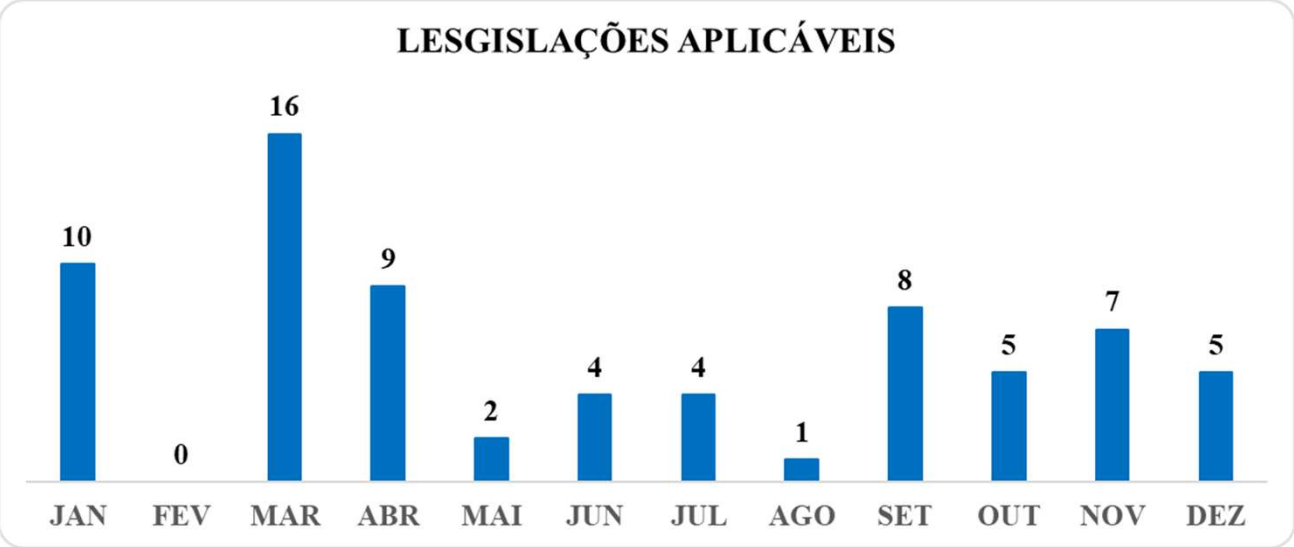
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

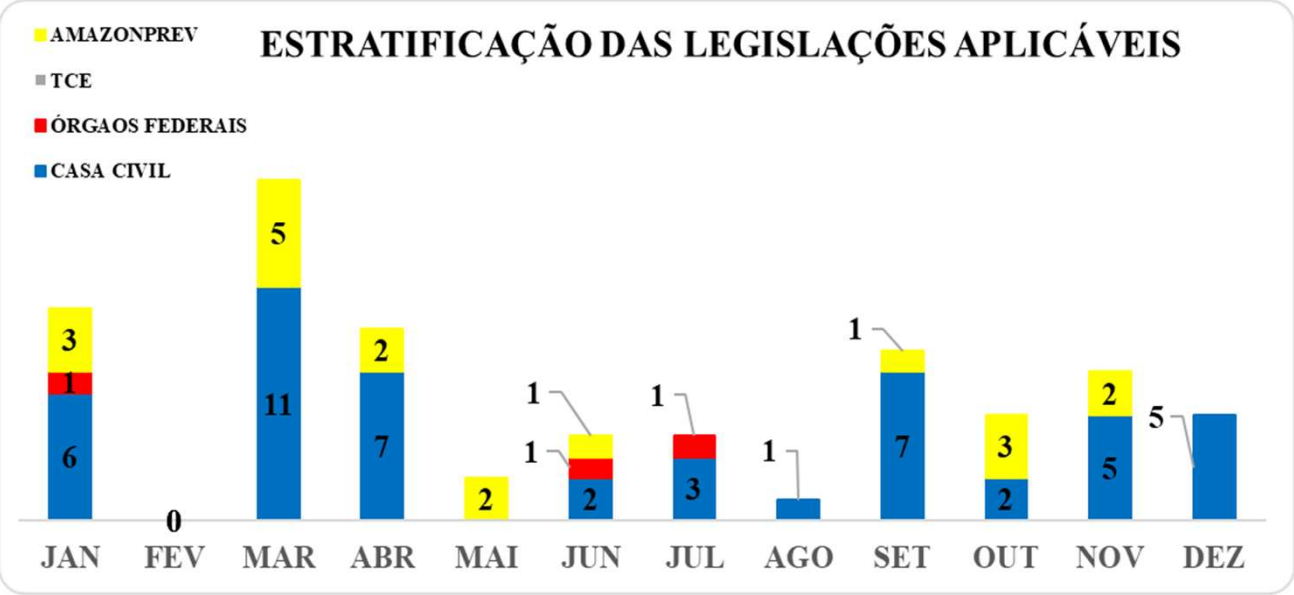
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas





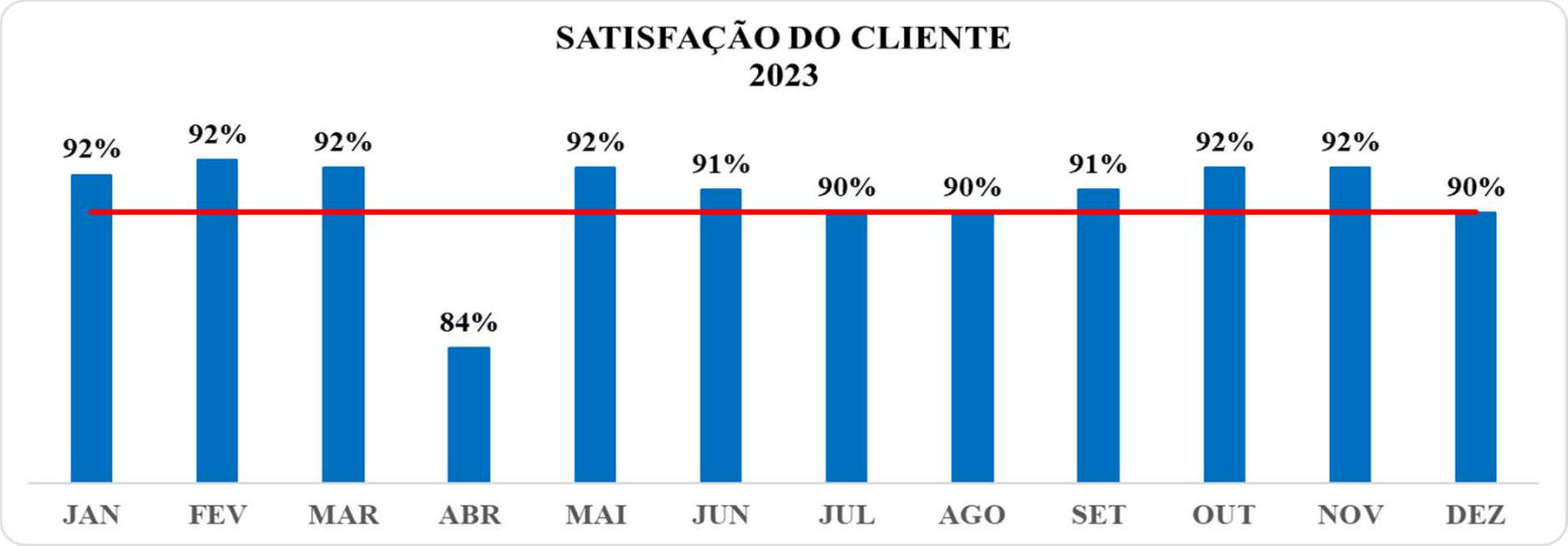
FOCO NO CLIENTE

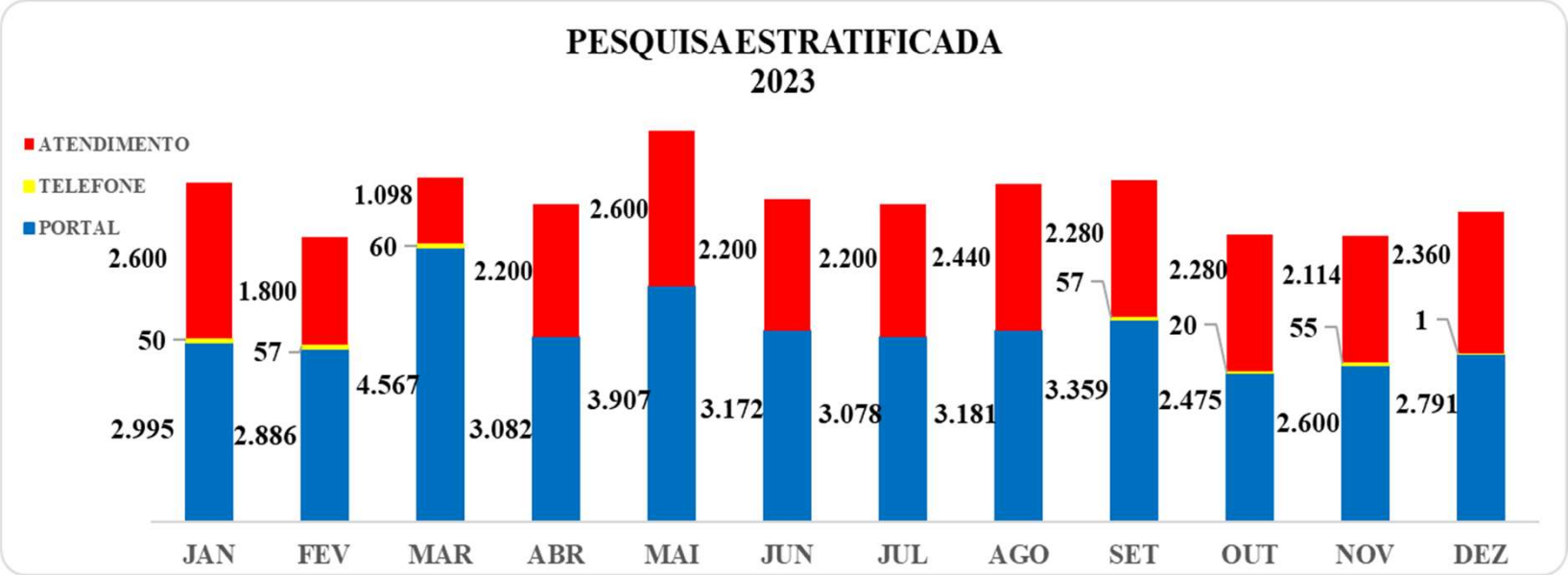
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

Foco no Cliente

Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

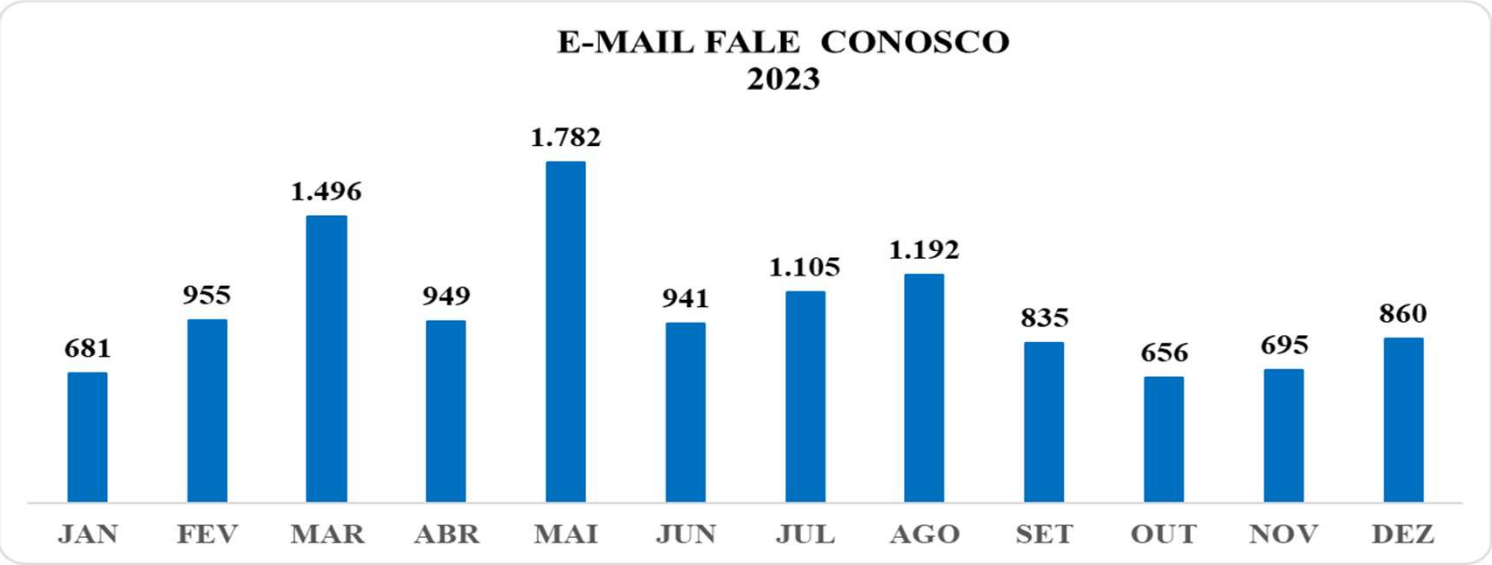


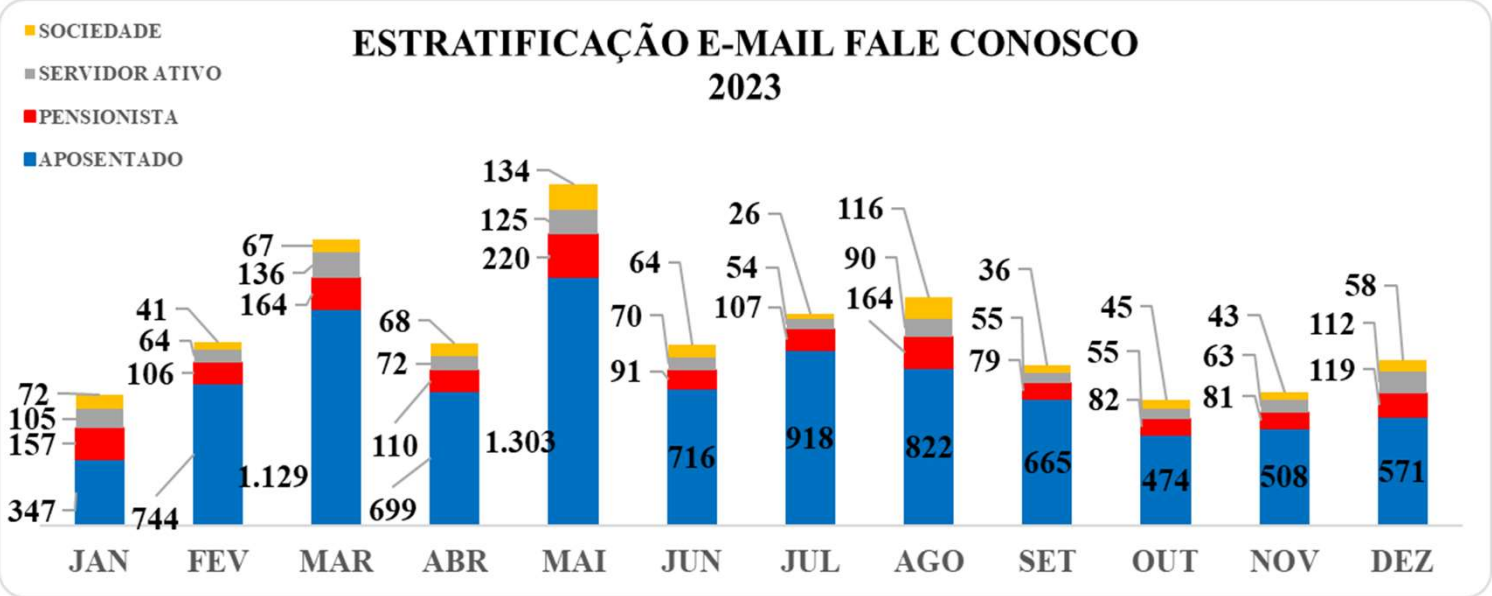


Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente Através do e-mail “Fale Conosco”

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas





Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente Através do e-mail "Fale Conosco"

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	3	0,35%
Informações Gerais	131	15,23%
Recadastramento	127	14,77%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	320	37,21%
Andamento de Processo	70	8,14%
Contracheque	23	2,67%
Pensão	14	1,63%
Aposentadoria - Inf. Gerais	13	1,51%
Simulação - Aposentadoria	3	0,35%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	13	1,51%
Cédula C	1	0,12%
Atualização Cadastral	39	4,53%
Declaração	12	1,40%
Consignação	6	0,70%
13º Salário	49	5,70%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	11	1,28%
Agendamento	18	2,09%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	7	0,81%
Total	**860**	**100,00%**

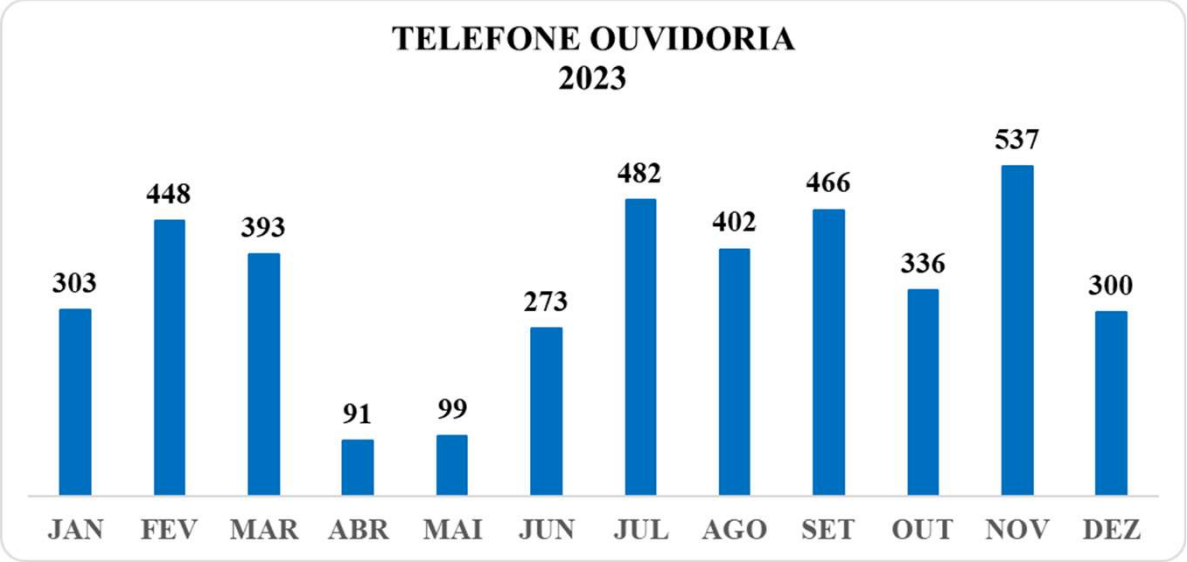
Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	571	66,40%
Pensionista	119	13,84%
Servidor Ativo	112	13,02%
Não-segurado	58	6,74%
Total	**860**	**100,00%**

Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

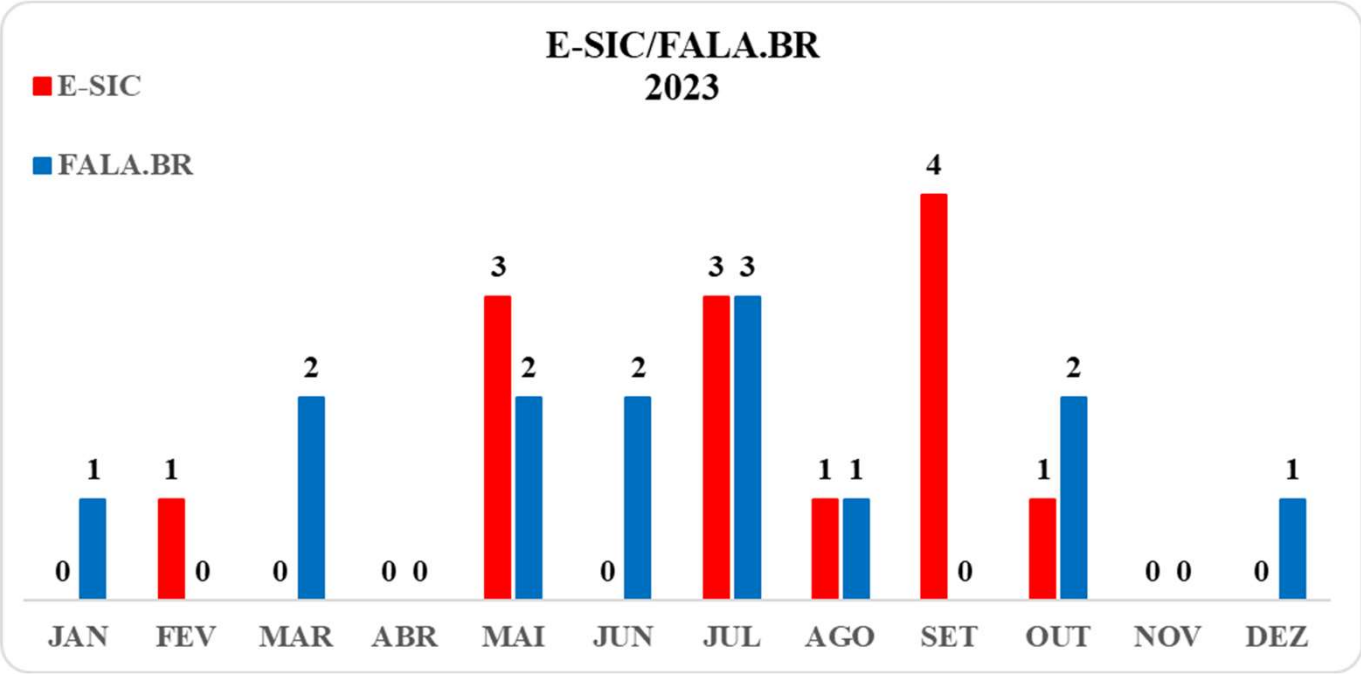
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	83	27,67%
Recadastramento	36	12,00%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	66	22,00%
Andamento de Processo	26	8,67%
Contracheque	20	6,67%
Pensão	6	2,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	2	0,67%
CTC	2	0,67%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	0	0,00%
Consignação	5	1,67%
13º Salário	38	12,67%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	3	1,00%
Agendamento	2	0,67%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	11	3,67%
Total	300	100,00%



Foco no Cliente

Registro “E-OUV/E-SIC”

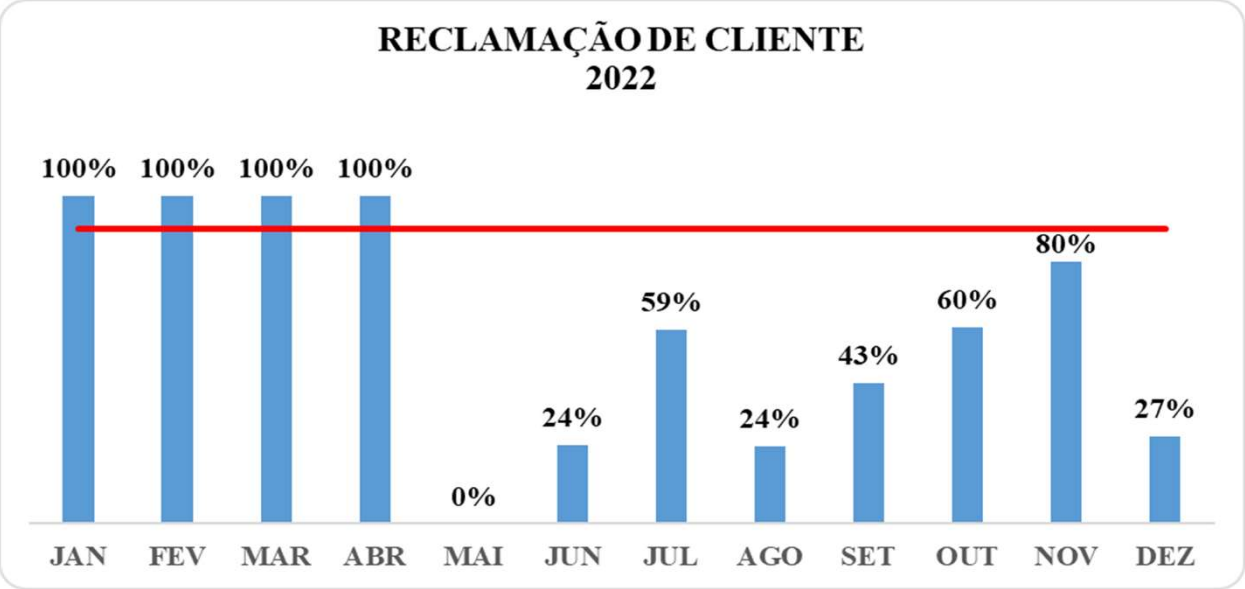
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

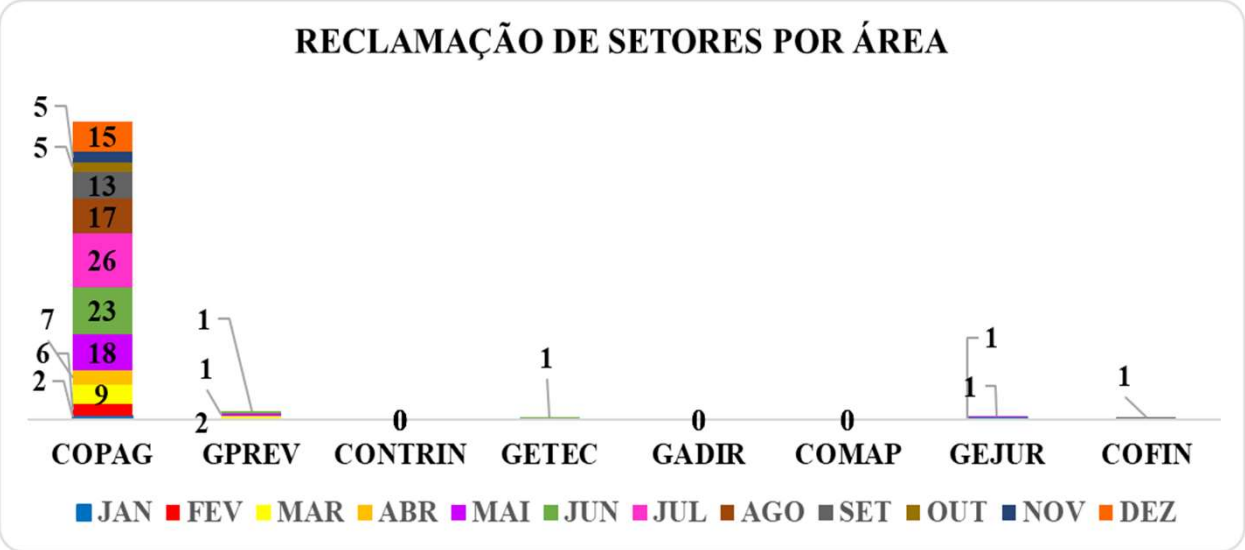


Foco no Cliente

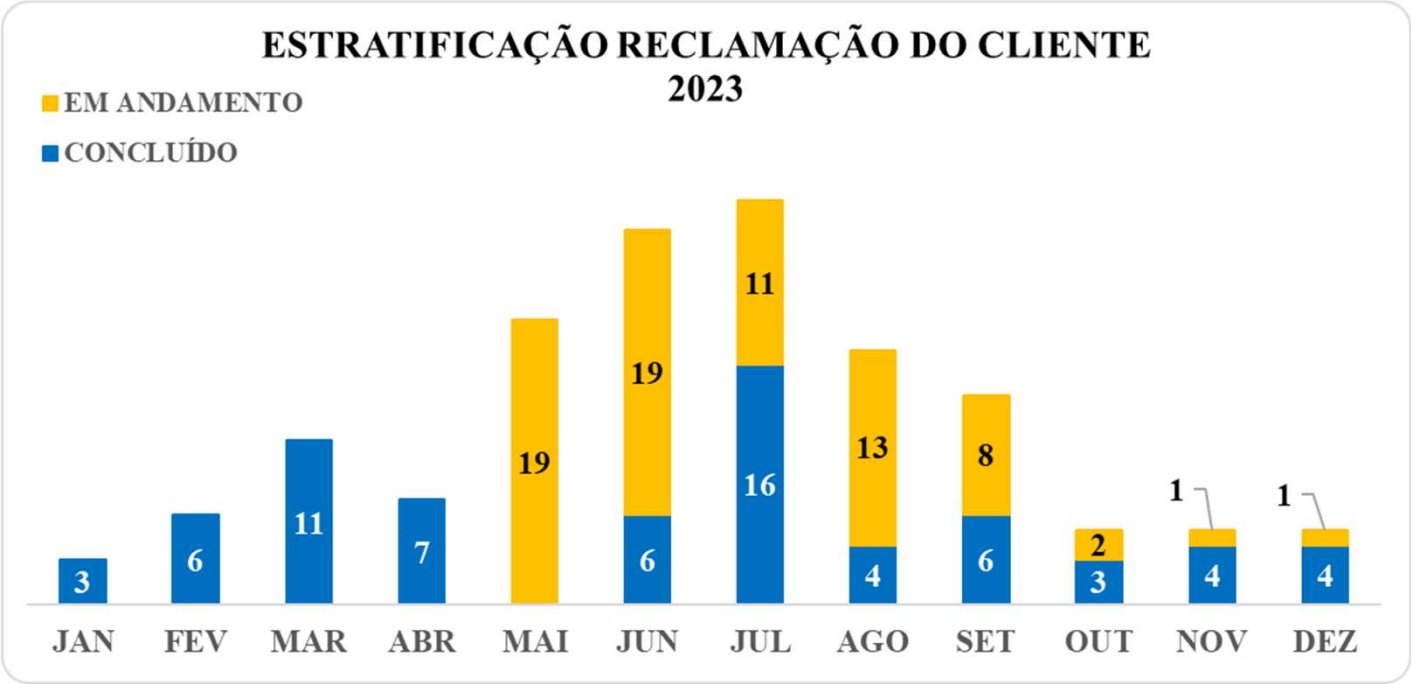
Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas





Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas