

# AMAZONPREV

## FEV-2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO

# Elogio ao Atendimento

Fevereiro de 2023

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

- Eu só tenho que agradecer ao atendente, se dedicou a me informar com toda a sua delicadeza e amor. Amei ser atendida por ele, é muito carinhoso, Obrigada, você é nota 1000!!  
(Maria de Fátima M. Ramos – Pensionista)
- A atendente Márcia Ferreira foi muito simpática e atenciosa. Atendimento ótimo.  
(Isabele W. Carlos – Aposentada)
- Quero parabenizar o estagiário Gabriel Gomes pelo desempenho no atendimento, ele se destaca pela atenção, simplicidade e resolução de problemas.  
(Wilson José dos Santos – Público Geral)



# Calendário

## Fevereiro de 2023

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

| FEVEREIRO 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 | <div>Dias 17,20,21,22,23 - Evento natural climático na qual sofreu a Amazonprev;<br/>Dias 20, 21 e 22 -Feriado de Carnaval.</div> |    |    |    |
|                |    |    |                                                                                                                                   |    |    |    |

# CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas

# Contexto Organizacional

Fevereiro de 2023

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

CAUSA

EFEITO

CONSEQUÊNCIA

**Acompanhamento das  
ações para  
cumprimentos dos  
indicadores.**

**Maior quantidade de  
processos analisados**

**Aumento dos índices  
dos indicadores.**

# Contexto Organizacional

## Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

### LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



### ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



# FOCO NO CLIENTE

**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas

# Foco no Cliente

## Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV





# Foco no Cliente

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

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

**E-MAIL FALE CONOSCO  
2023**



**ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO  
2023**



# Foco no Cliente

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

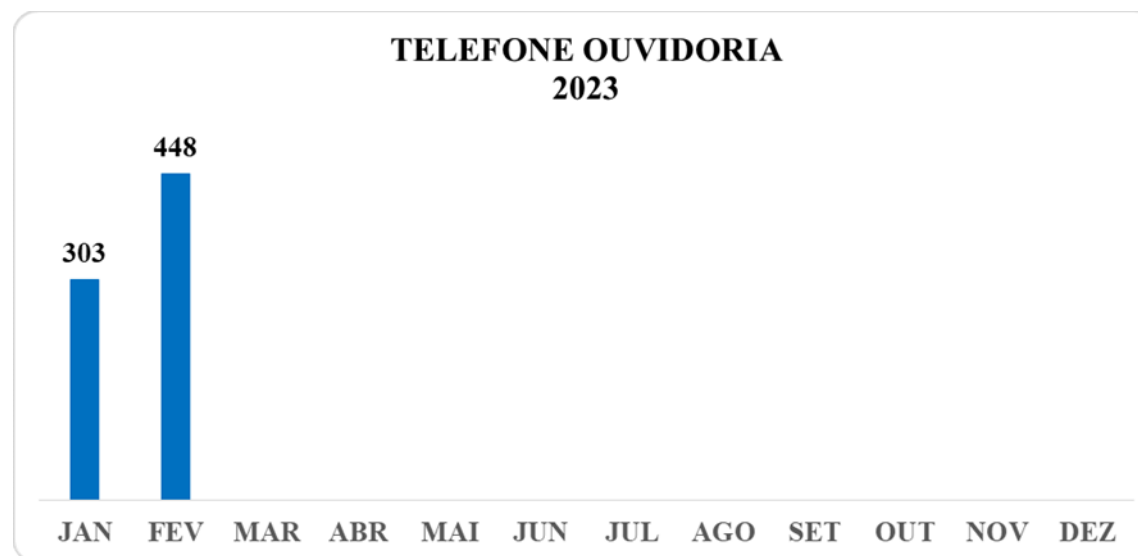
| Motivo                                | Quantidade | Percentual     |
|---------------------------------------|------------|----------------|
| Informação de Óbito                   | 1          | 0,10%          |
| Informações Gerais                    | 60         | 6,28%          |
| Recadastramento                       | 23         | 2,41%          |
| Pagamento - Diferença                 | 0          | 0,00%          |
| Dúvidas - Portal do Segurado          | 608        | 63,66%         |
| Andamento de Processo                 | 46         | 4,82%          |
| Contracheque                          | 24         | 2,51%          |
| Pensão                                | 4          | 0,42%          |
| Aposentadoria - Inf. Gerais           | 5          | 0,52%          |
| Simulação - Aposentadoria             | 9          | 0,94%          |
| Recebimento da GAMS                   | 0          | 0,00%          |
| CTC                                   | 12         | 1,26%          |
| Cédula C                              | 40         | 4,19%          |
| Atualização Cadastral                 | 25         | 2,62%          |
| Declaração                            | 11         | 1,15%          |
| Consignação                           | 40         | 4,19%          |
| 13º Salário                           | 5          | 0,52%          |
| Inclusão na folha                     | 0          | 0,00%          |
| Não Pagamento                         | 32         | 3,35%          |
| Agendamento                           | 1          | 0,10%          |
| Correção de Nome                      | 0          | 0,00%          |
| Erro - Portal do Segurado             | 0          | 0,00%          |
| Certidão de Inexistência de Benefício | 4          | 0,42%          |
| Contribuição Previdenciária           | 3          | 0,31%          |
| Calendário de Pagamento               | 2          | 0,21%          |
| <b>Total</b>                          | <b>955</b> | <b>100,00%</b> |

| Tipo de público | Quantidade | Percentual     |
|-----------------|------------|----------------|
| Aposentado      | 744        | 77,91%         |
| Pensionista     | 106        | 11,10%         |
| Servidor Ativo  | 64         | 6,70%          |
| Não-segurado    | 41         | 4,29%          |
| <b>Total</b>    | <b>955</b> | <b>100,00%</b> |

# Foco no Cliente

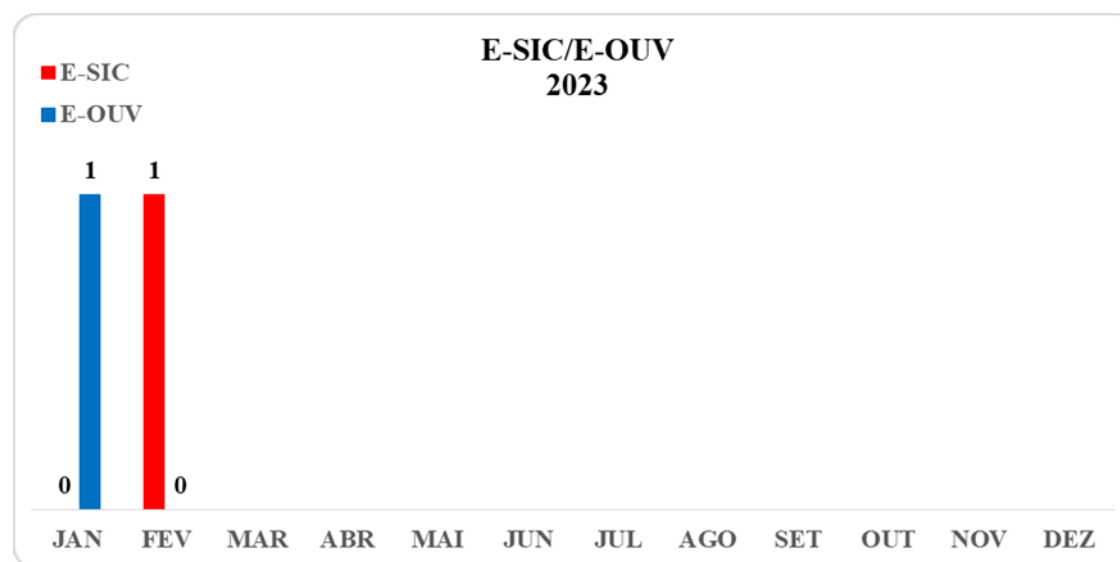
## Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

| Motivo                                | Quantidade | Percentual     |
|---------------------------------------|------------|----------------|
| Informação de Óbito                   | 0          | 0,00%          |
| Informações Gerais                    | 24         | 5,36%          |
| Recadastramento                       | 31         | 6,92%          |
| Pagamento - Diferença                 | 0          | 0,00%          |
| Dúvidas - Portal do Segurado          | 115        | 25,67%         |
| Andamento de Processo                 | 30         | 6,70%          |
| Contracheque                          | 39         | 8,71%          |
| Pensão                                | 19         | 4,24%          |
| Aposentadoria - Inf. Gerais           | 4          | 0,89%          |
| CTC                                   | 1          | 0,22%          |
| Cédula C                              | 12         | 2,68%          |
| Atualização Cadastral                 | 4          | 0,89%          |
| Consignação                           | 146        | 32,59%         |
| 13º Salário                           | 1          | 0,22%          |
| Inclusão na folha                     | 0          | 0,00%          |
| Não Pagamento                         | 15         | 3,35%          |
| Agendamento                           | 2          | 0,45%          |
| Erro - Portal do Segurado             | 2          | 0,45%          |
| Certidão de Inexistência de Benefício | 2          | 0,45%          |
| Contribuição Previdenciária           | 1          | 0,22%          |
| Calendário de Pagamento               | 0          | 0,00%          |
| <b>Total</b>                          | <b>448</b> | <b>100,00%</b> |



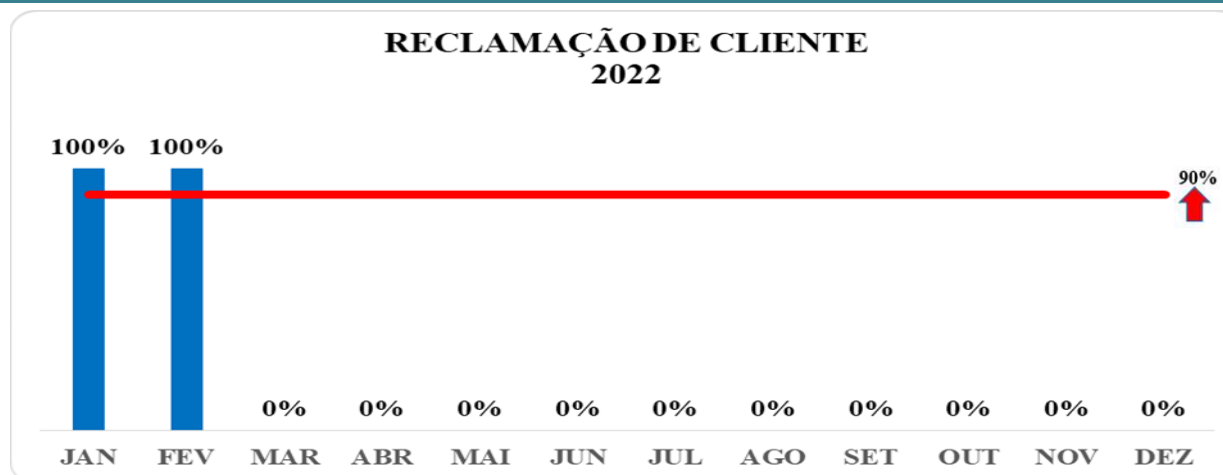
# Foco no Cliente

## Registro “E-OUV/E-SIC”



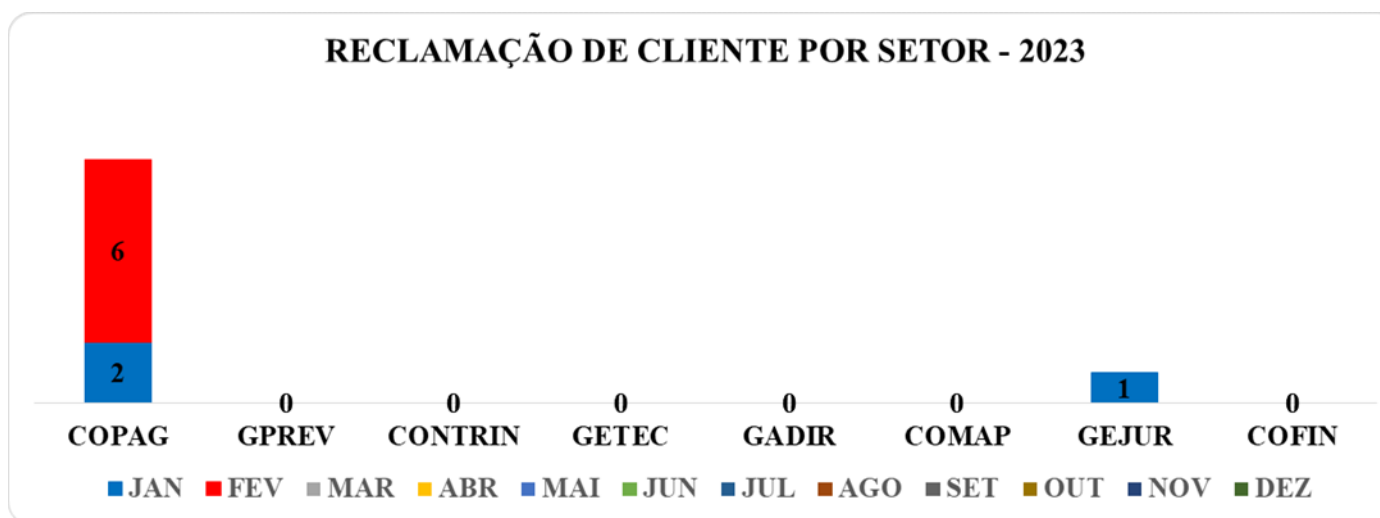
# Foco no Cliente

## Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



# Foco no Cliente

## Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



- Em Fevereiro foram registrados 6 processos de Reclamação de Cliente.