

AMAZONPREV

JUL-2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Elogio ao Atendimento

Julho de 2023



- Bom dia, atendimento diferenciado, muito bom. Obrigado!
(Aposentado)
- Realmente o atendimento é muito bom, com pessoas preparadas, educadas e gentis com o povo da 3ª idade, quero aqui parabenizar toda a mesa diretora da AMAZONPREV, como também seus colaboradores pela expertise no tratamento com o público. Parabéns, bom dia e boa sorte!
(João Valério - Pensionista)
- Tem que ser destaque ao atendimento!!! Até o presente momento o atendimento, inclusive pelo telefone tem sido de excelência!! Todos prestativos e dispostos a ajudar quem está ali para resolver uma demanda. Parabéns a todos! Reflete quanto o local tem bons profissionais e quer ser lembrado pelo público como um local de profissionais cordiais e qualificados para o serviço público! Parabéns!
(Hellen – Público Geral)

JULHO 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 10, 24 e 25 - Inconsistência no sistema e internet.				

CONTEXTO ORGANIZACIONAL

AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

CAUSA

Aumento do quantitativo de processos a serem analisados.

EFEITO

Porém com a mesma quantidade de pessoal ocasionando maior demanda para cada analista.

CONSEQUÊNCIA

Aumento de processos conclusos fora do prazo e dentro do prazo.

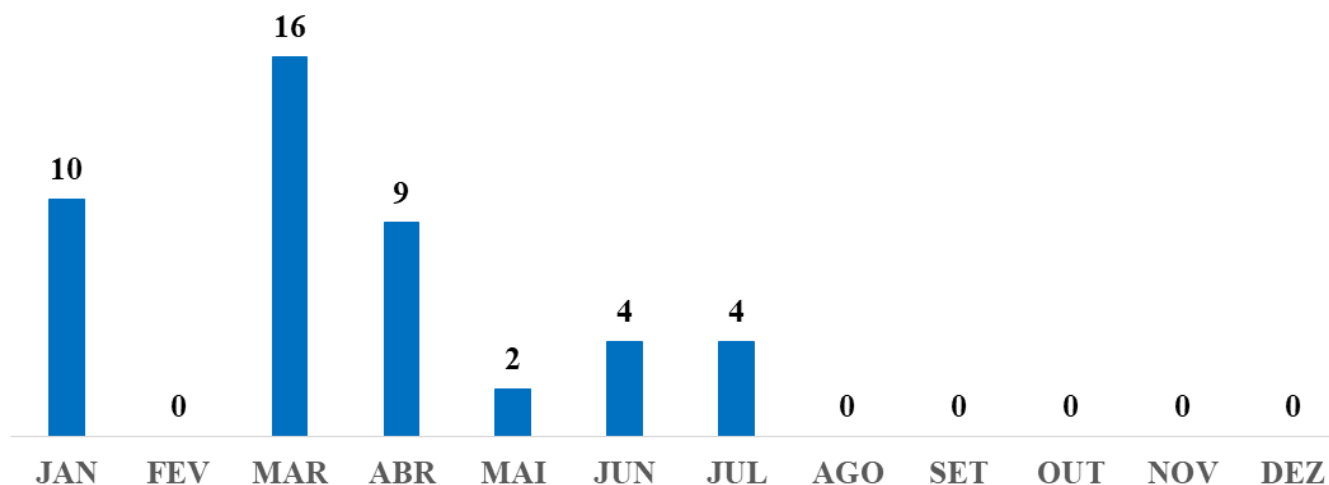
Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

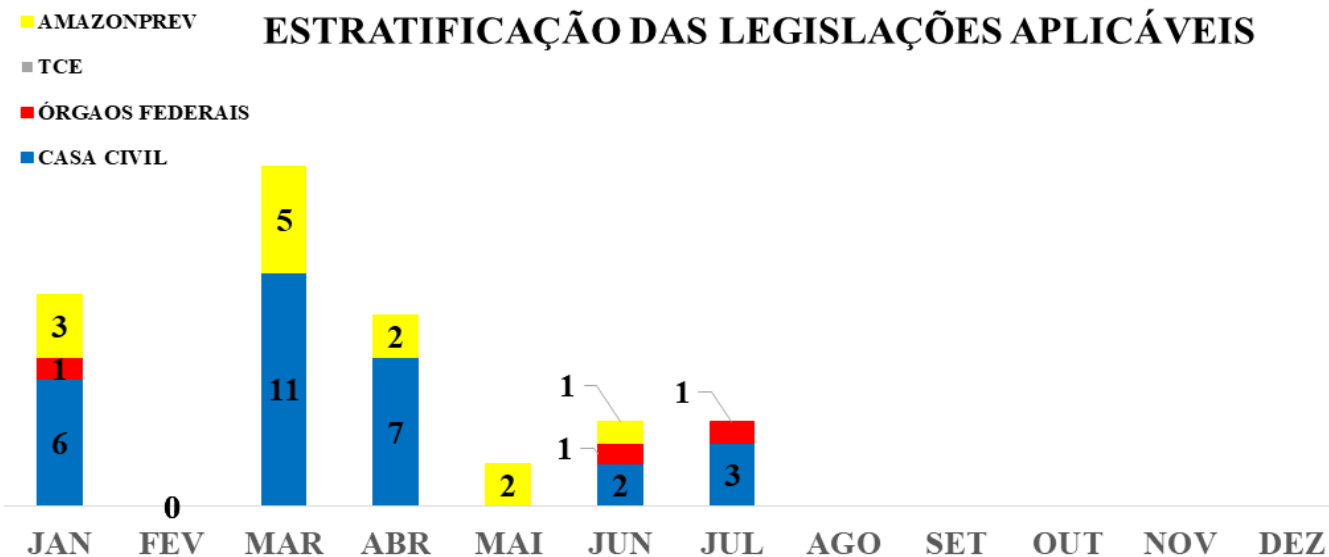
AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS

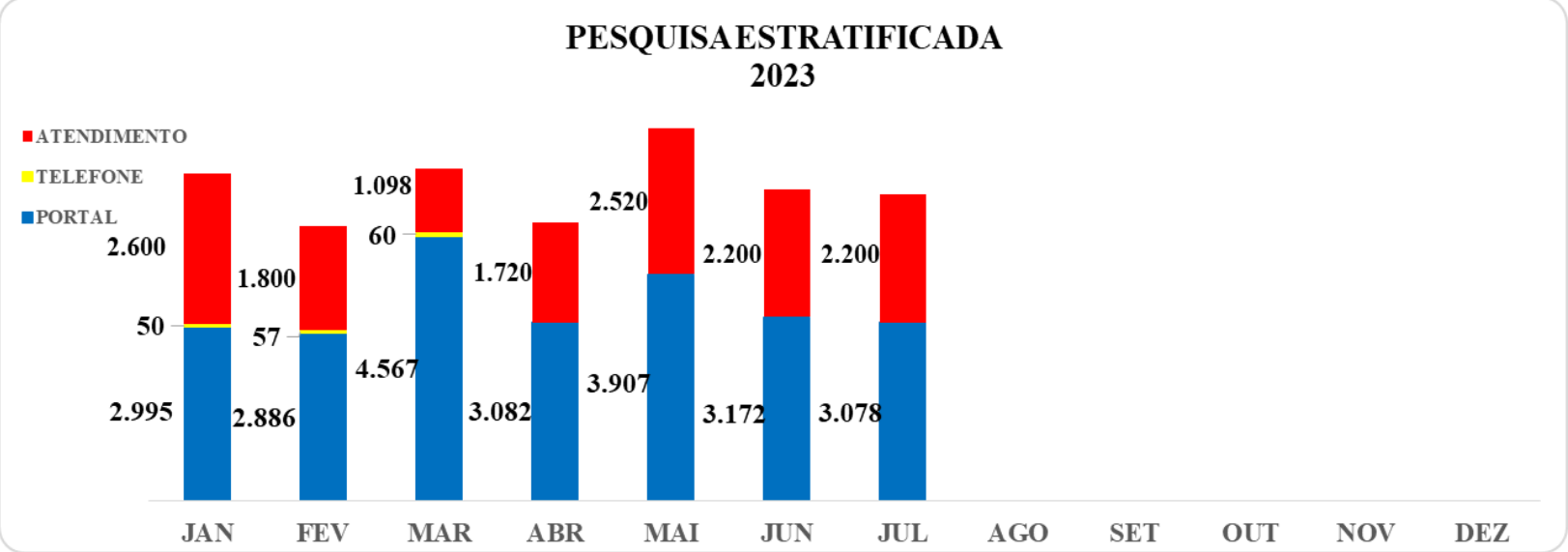
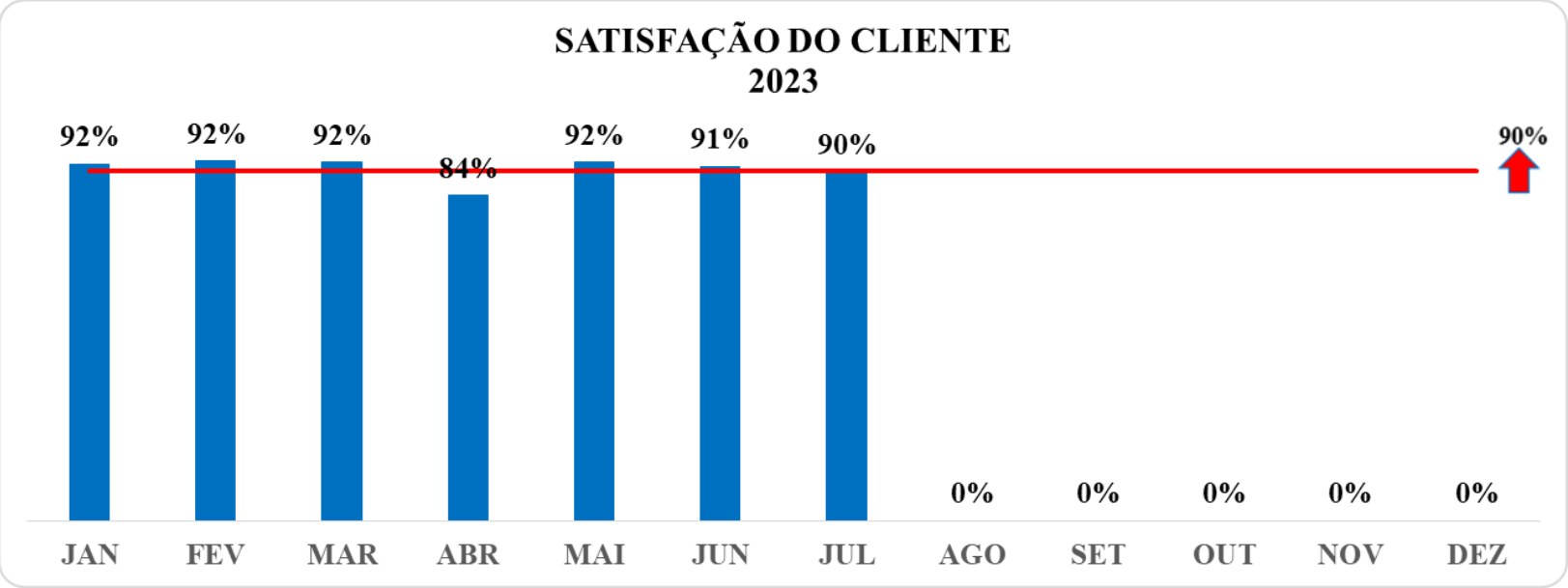


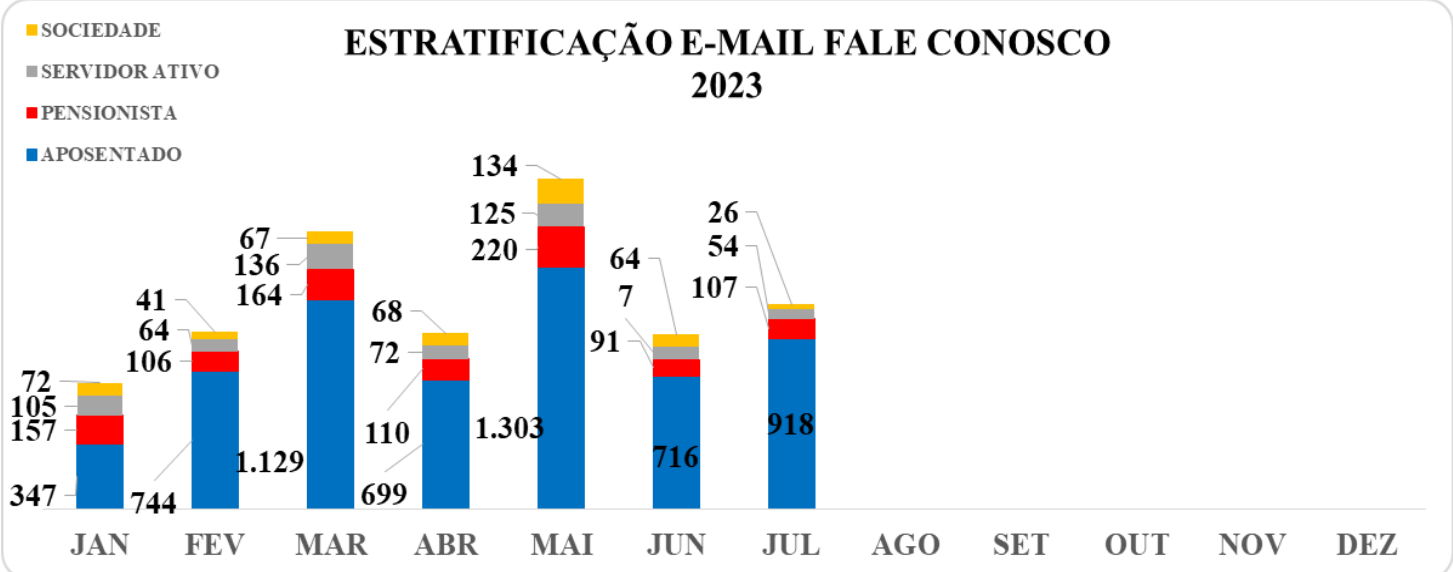
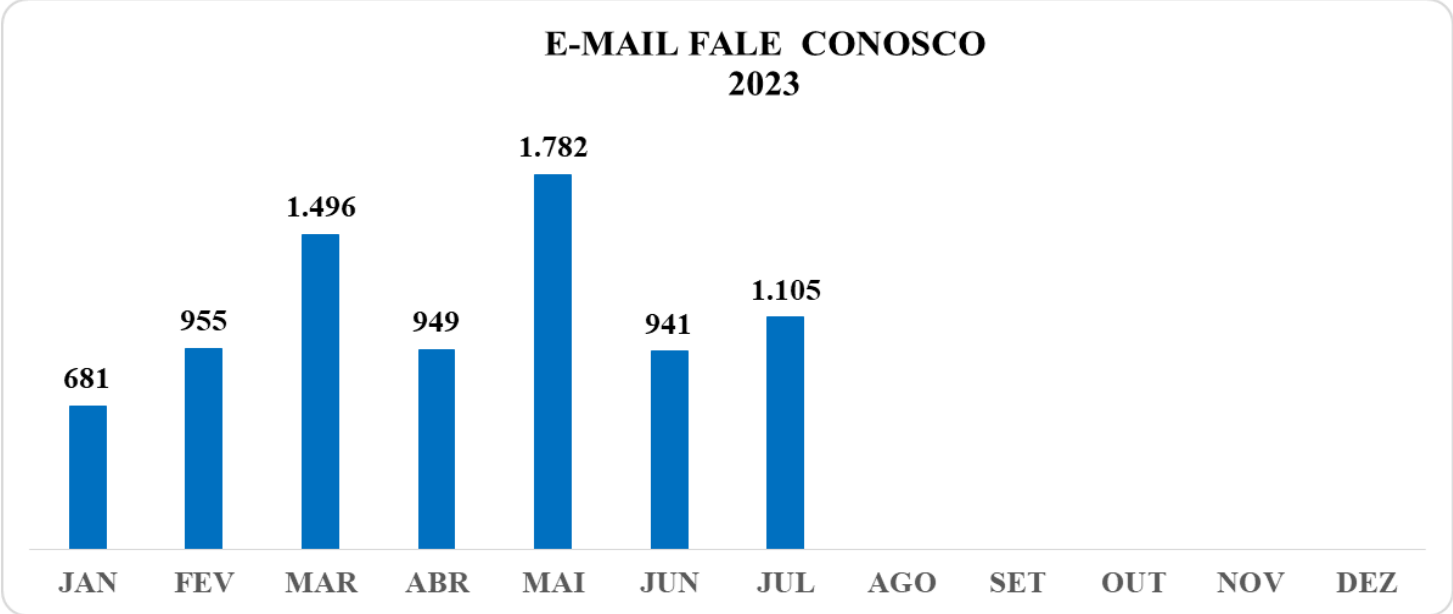
FOCO NO CLIENTE

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”

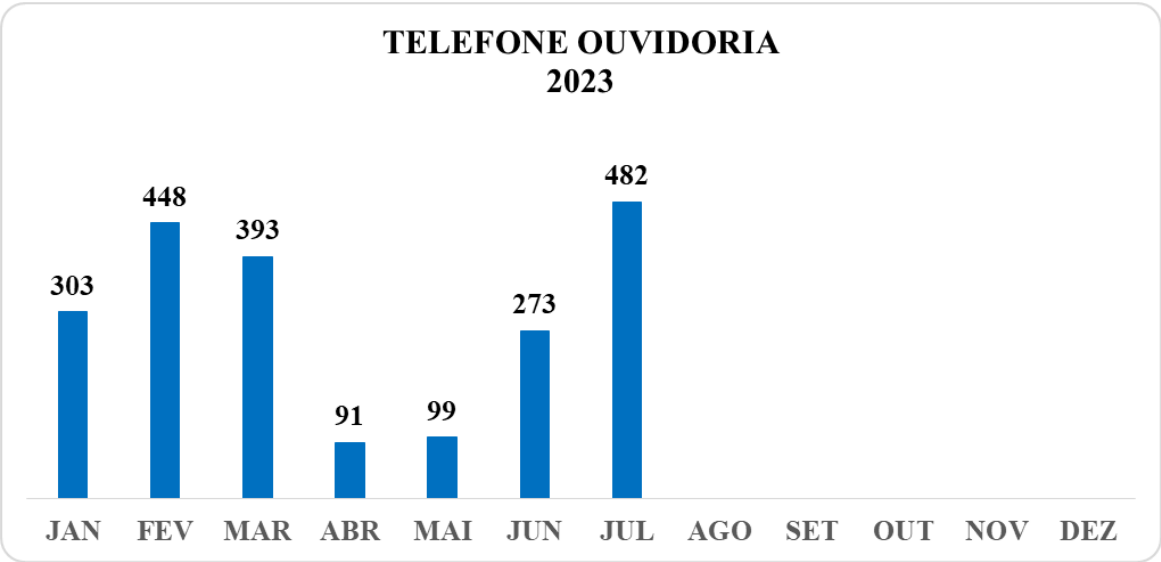
AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	2	0,18%
Informações Gerais	103	9,32%
Recadastramento	74	6,70%
Pagamento - Diferença	28	2,53%
Dúvidas - Portal do Segurado	498	45,07%
Andamento de Processo	67	6,06%
Contracheque	19	1,72%
Pensão	4	0,36%
Aposentadoria - Inf. Gerais	1	0,09%
Simulação - Aposentadoria	5	0,45%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	19	1,72%
Cédula C	4	0,36%
Atualização Cadastral	30	2,71%
Declaração	6	0,54%
Consignação	20	1,81%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	181	16,38%
Agendamento	41	3,71%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	1	0,09%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	2	0,18%
Total	1105	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	918	83,08%
Pensionista	107	9,68%
Servidor Ativo	54	4,89%
Não-segurado	26	2,35%
Total	1105	100,00%

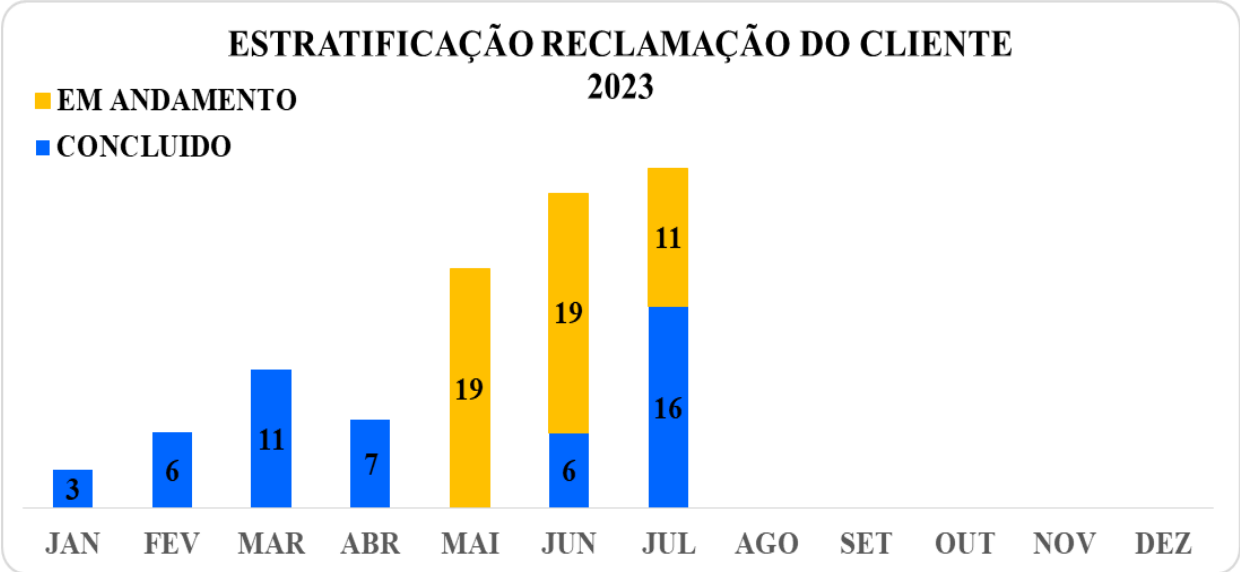
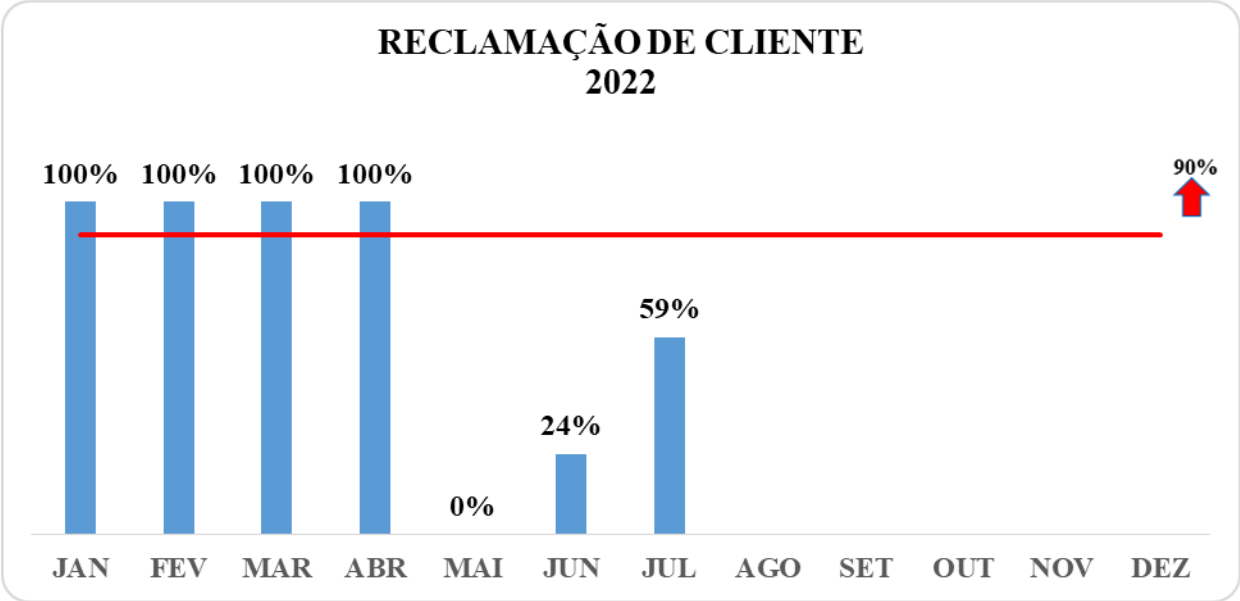
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	54	11,20%
Recadastramento	35	7,26%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	150	31,12%
Andamento de Processo	66	13,69%
Contracheque	7	1,45%
Pensão	2	0,41%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
CTC	0	0,00%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	0	0,00%
Consignação	12	2,49%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	119	24,69%
Agendamento	37	7,68%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	482	100,00%



➤ No mês de julho foram registrados 3 acessos na plataforma E-sic e 3 acessos na plataforma E-ouv (Fala.br)

Foco no Cliente

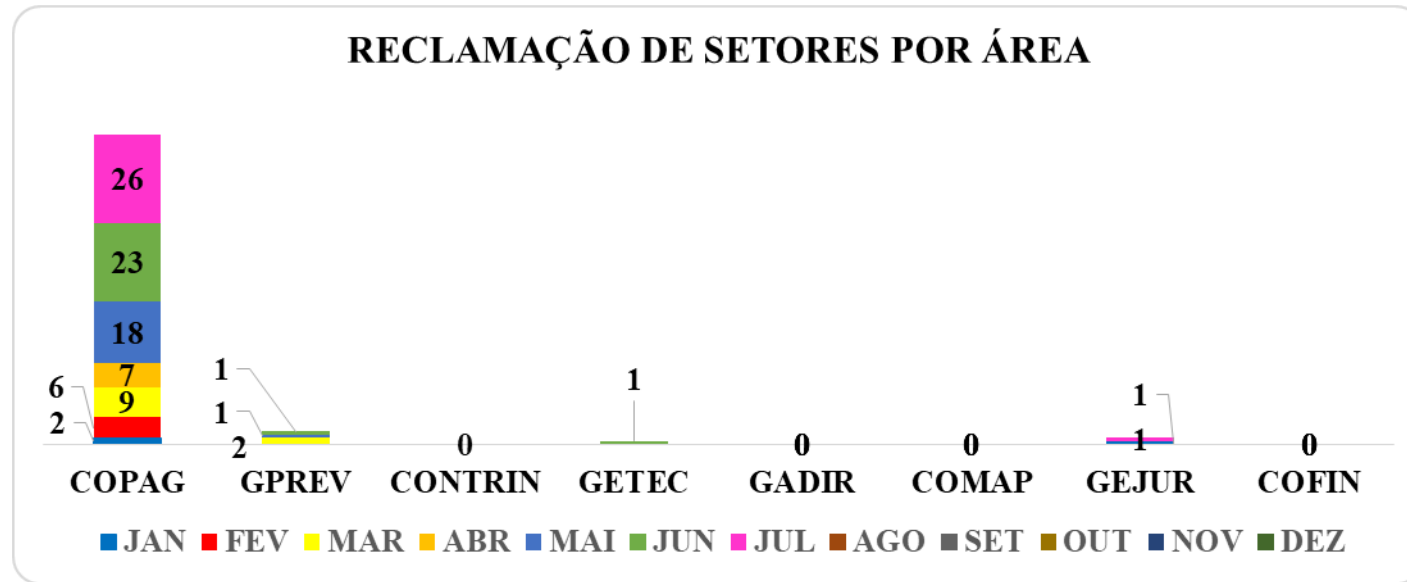
Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



➤ Os processos foram encaminhados a COPAG e encontram-se em trâmites internos.

Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



- Em junho foram registrados 25 processos de Reclamação de Cliente.