

AMAZONPREV

AGO-2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Elogio ao Atendimento

Agosto de 2023

- Parabenizo o atendimento recebido, particularmente a Sra. Márcia e a Sra. Nete. Obrigada!
(Aldair Lucas – Pensionista)
- Parabéns aos funcionários da AMAZONPREV com muita paciência, responsável pelo bom desempenho com as pessoas na UEA da Cachoeirinha, que Deus abençoe a todos!!
(Maria da Paz - Aposentada)
- Muito bom o atendimento, parabéns!!
(Getúlio Francisco – Público Geral)



AGOSTO 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 15 - Apagão Nacional
Dia 16 e 29 - 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.

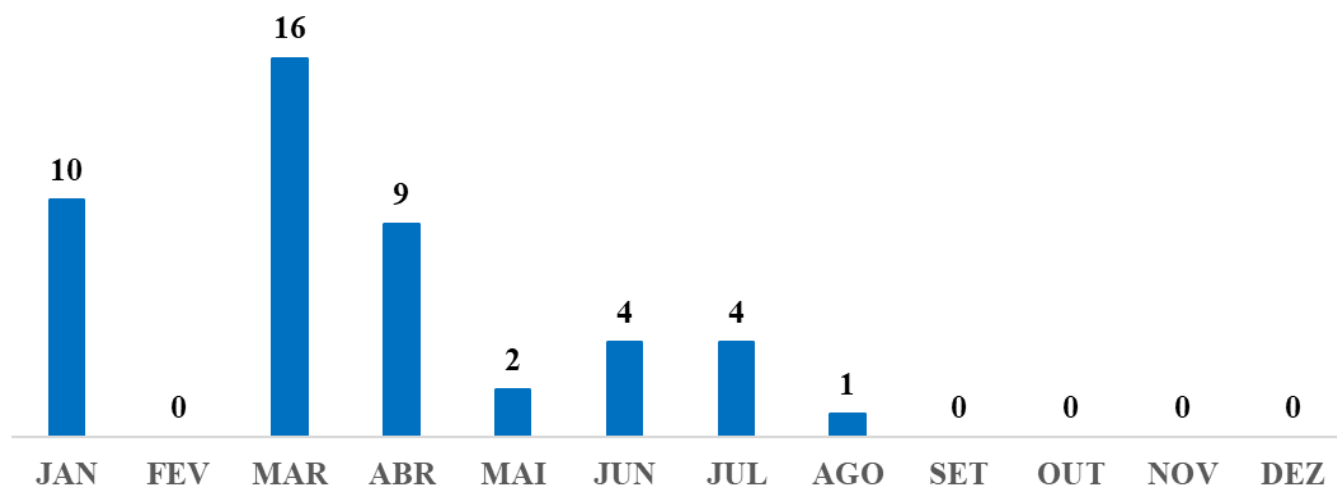
Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

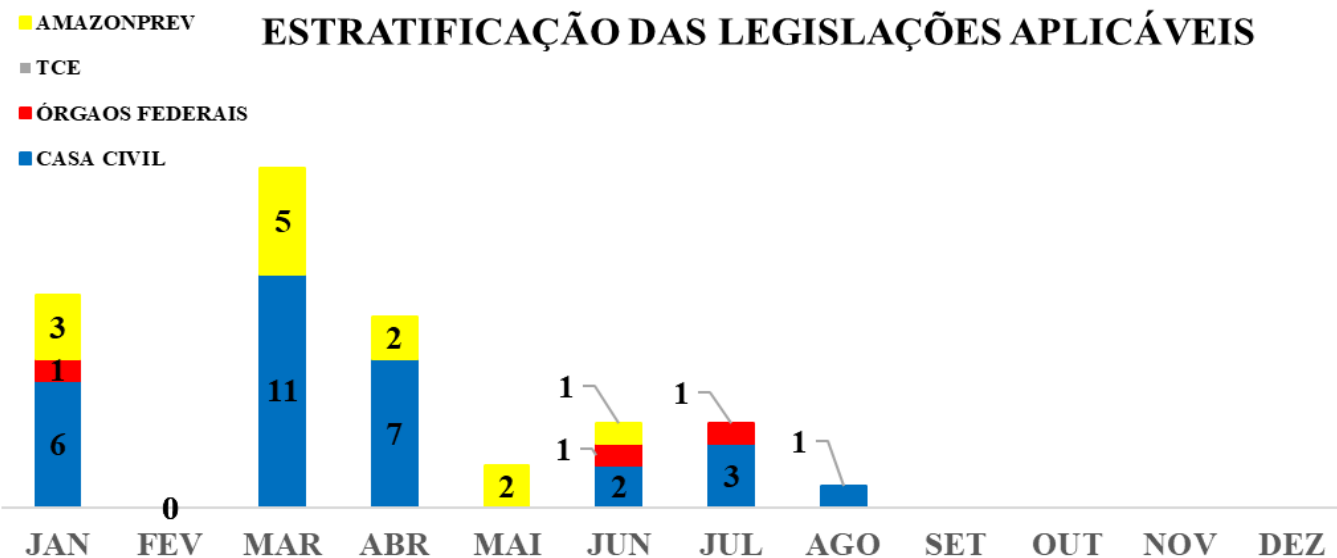
AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

LESGISLAÇÕES APLICÁVEIS



ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS

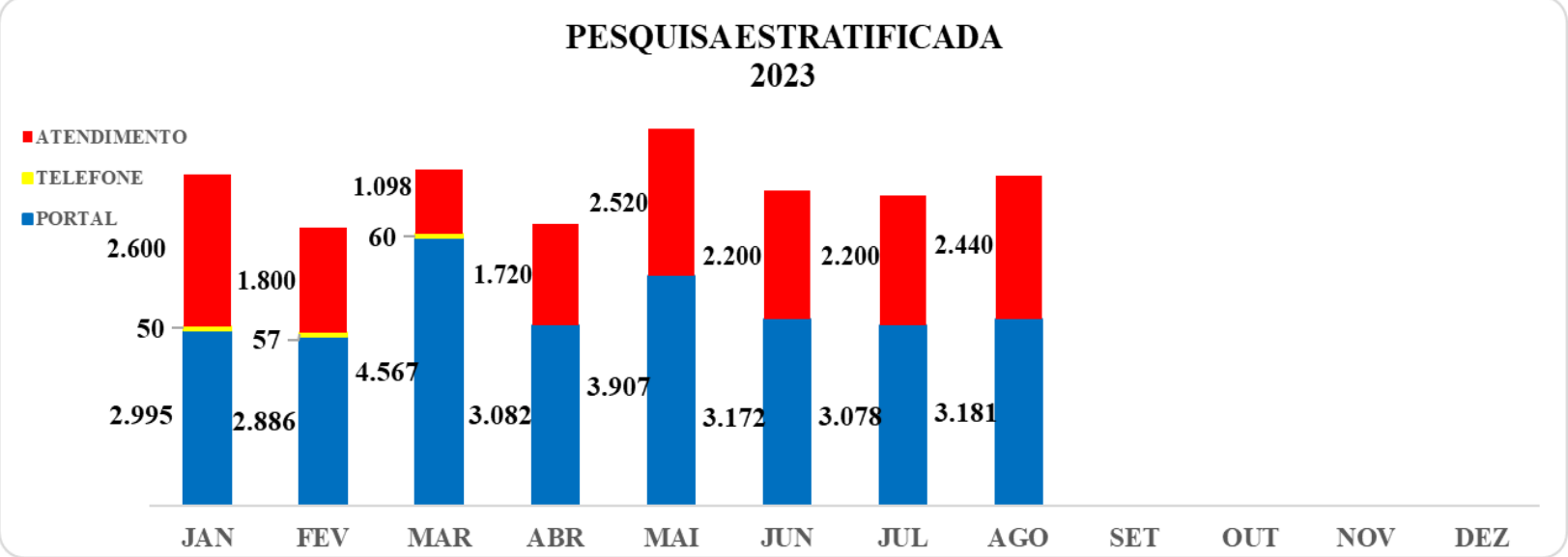
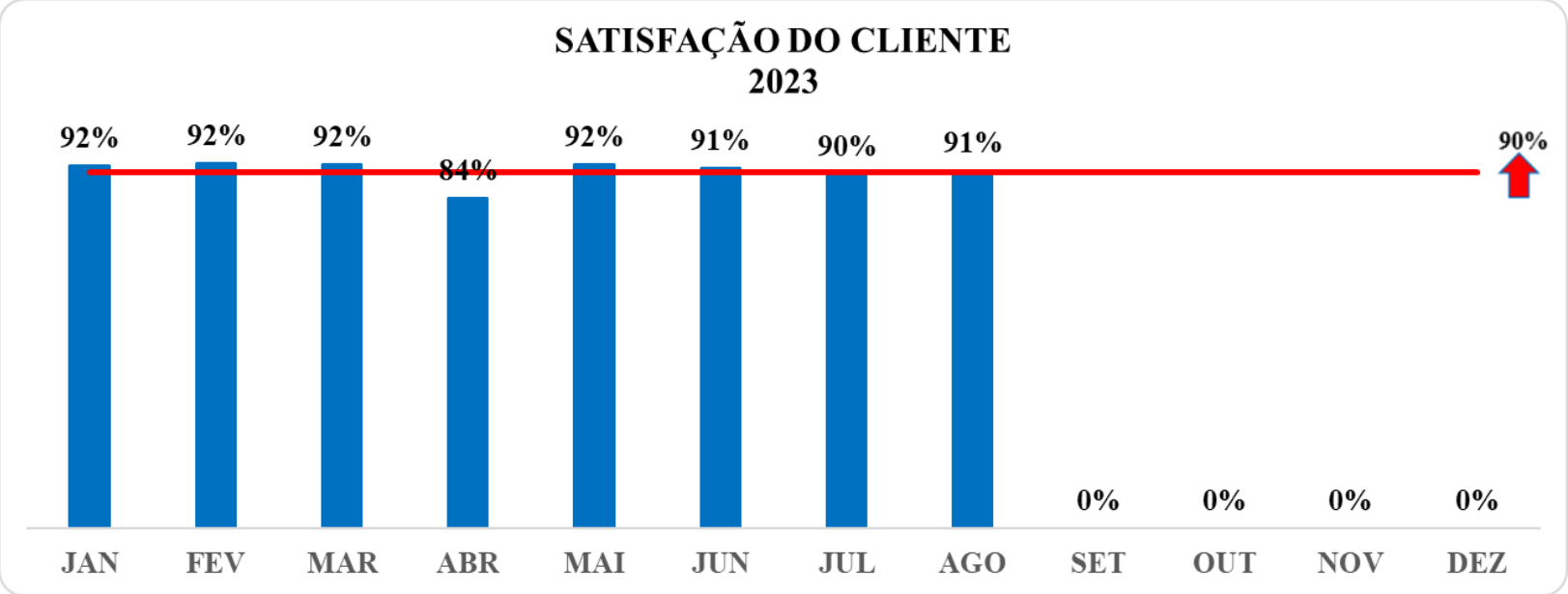


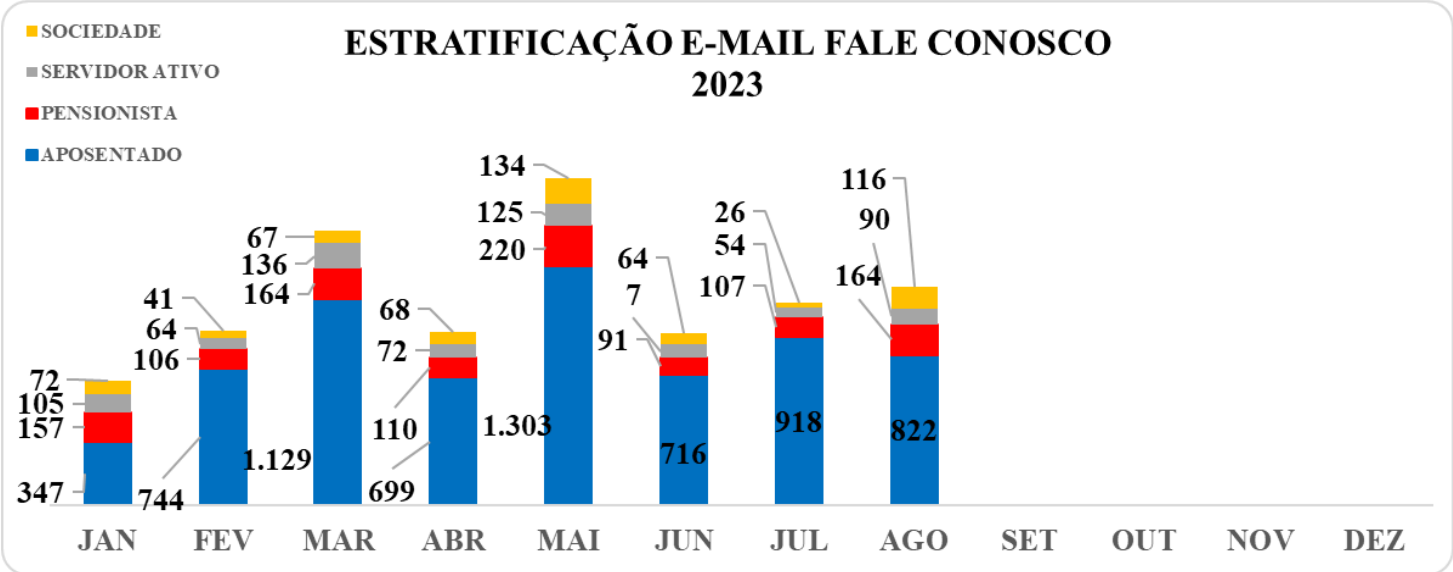
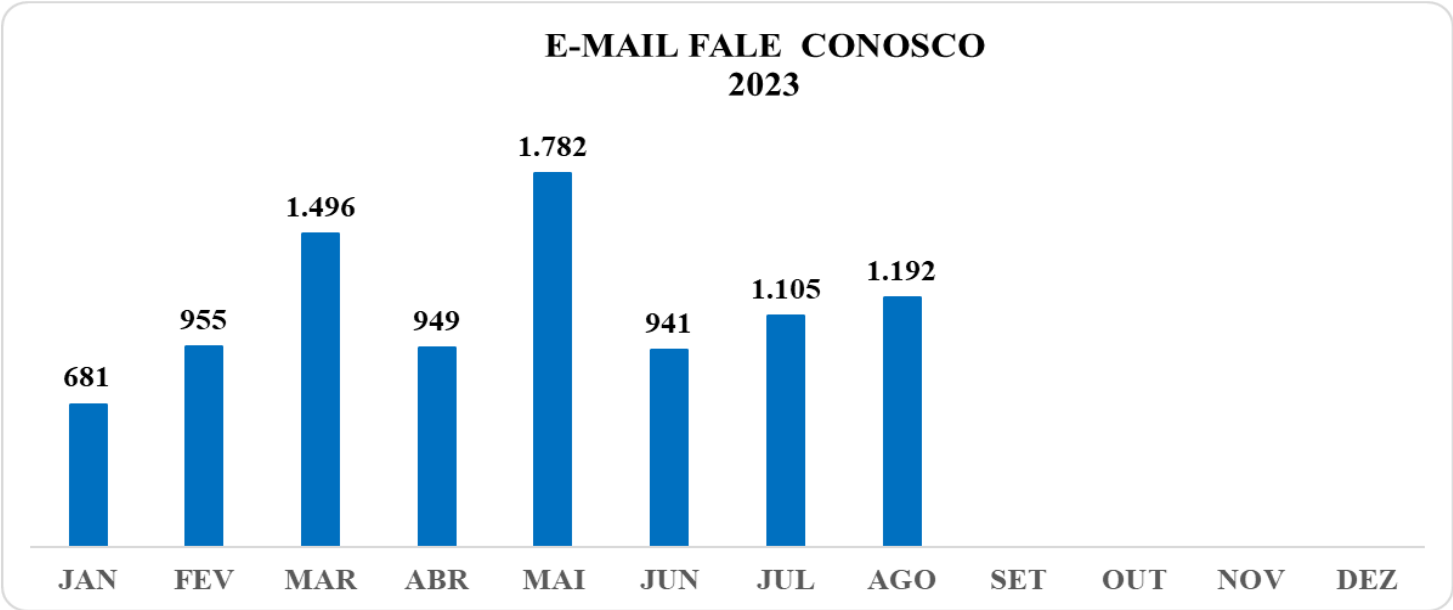
FOCO NO CLIENTE

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”

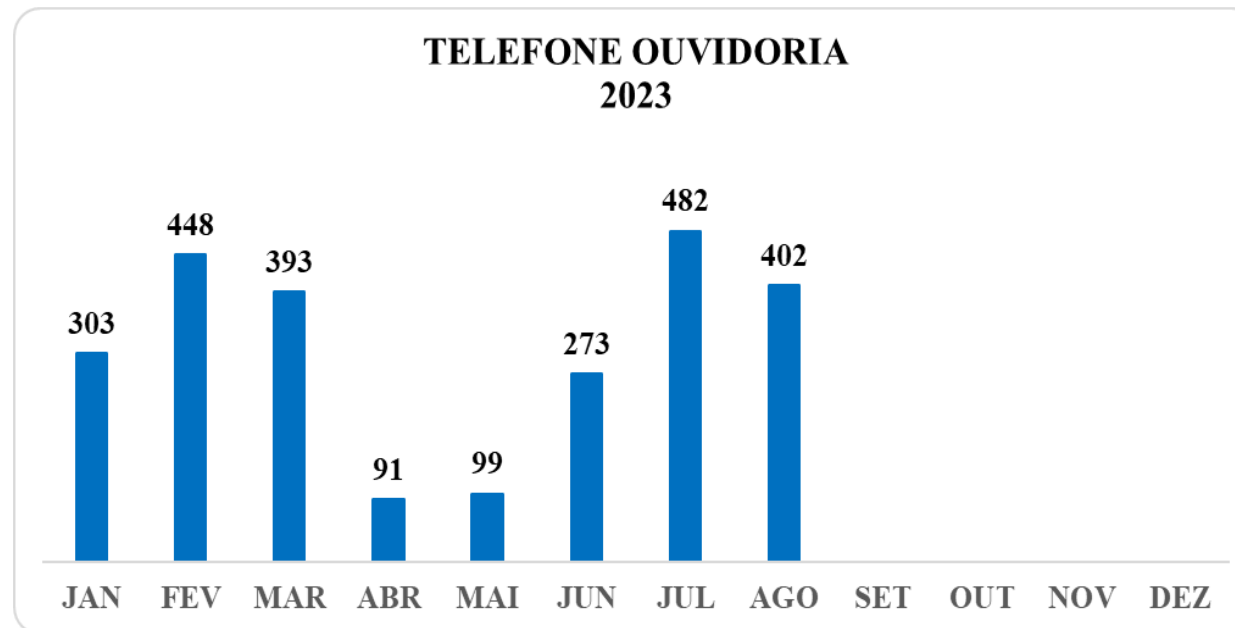
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	6	0,50%
Informações Gerais	201	16,86%
Recadastramento	30	2,52%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	468	39,26%
Andamento de Processo	129	10,82%
Contracheque	43	3,61%
Pensão	22	1,85%
Aposentadoria - Inf. Gerais	6	0,50%
Simulação - Aposentadoria	4	0,34%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	43	3,61%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	76	6,38%
Declaração	6	0,50%
Consignação	20	1,68%
13º Salário	4	0,34%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	10	0,84%
Agendamento	113	9,48%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	6	0,50%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	5	0,42%
Total	1192	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	822	68,96%
Pensionista	164	13,76%
Servidor Ativo	90	7,55%
Não segurado	116	9,73%
Total	1192	100,00%

Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

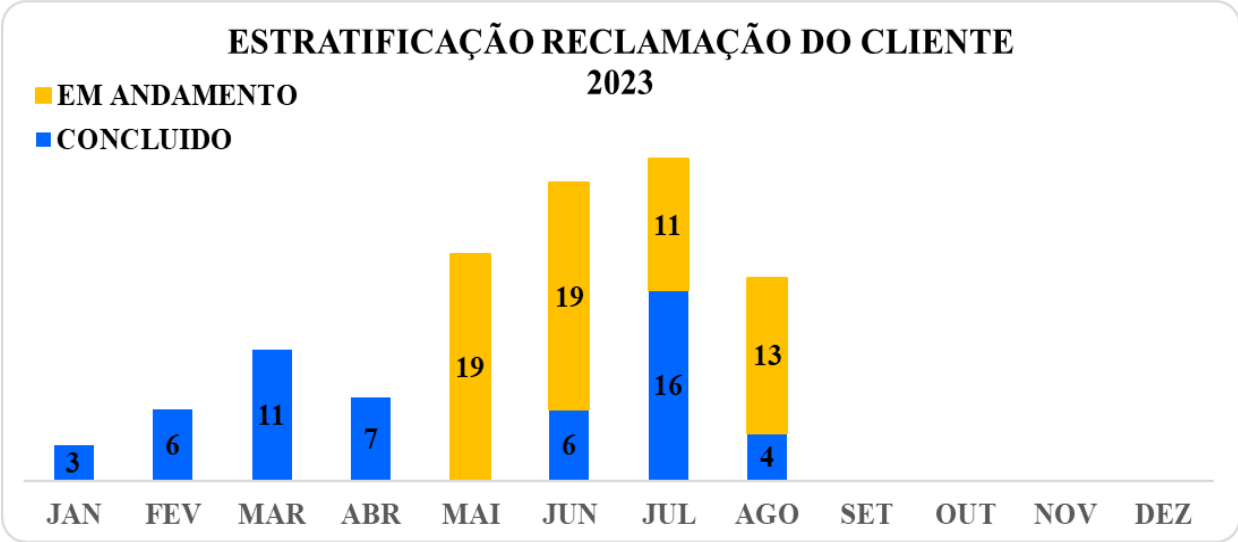
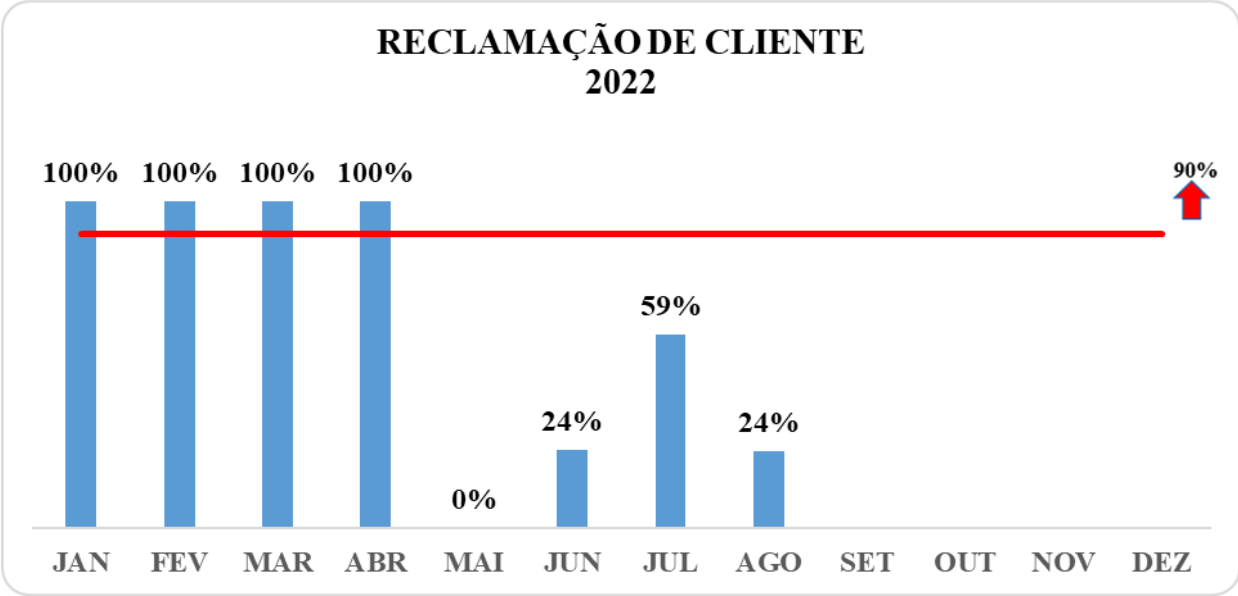
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	100	24,88%
Recadastramento	0	0,00%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	102	25,37%
Andamento de Processo	69	17,16%
Contracheque	15	3,73%
Pensão	5	1,24%
Aposentadoria - Inf. Gerais	3	0,75%
CTC	15	3,73%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	6	1,49%
Consignação	12	2,99%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	2	0,50%
Agendamento	67	16,67%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	4	1,00%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	2	0,50%
Total	402	100,00%



- No mês de agosto foi registrado 1 acesso na plataforma E-sic e 1 acesso na plataforma E-ouv (Fala.br)

Foco no Cliente

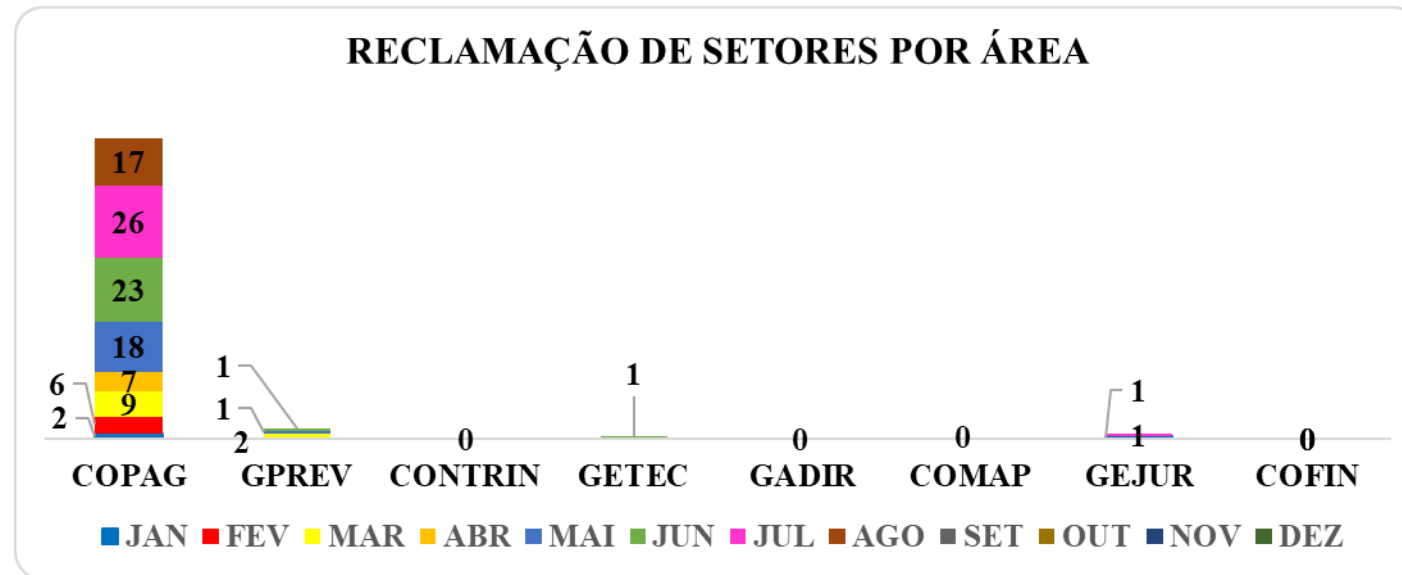
Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



➤ 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 agosto foram registrados 17 processos de Reclamação de Cliente.