

# AMAZONPREV

## JUN-2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

NBR ISO 9001: 2015

PRO GESTÃO

# Elogio ao Atendimento

Junho de 2023

- **Atendimento excelente!**  
(Taciana Costa – Público Geral)
- **Atendente Lucas nota 10! Atendimento excelente.**  
(Adson Costa - Aposentado)
- **Atendimento dos atendentes Marcela e Lucas foi excelente, bastante prestativos. Atendimento satisfatório.**  
(Antônio Moraes - Aposentado)



# Calendário

Junho de 2023

**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas

## JUNHO 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	

Dia 02 - Inconsistência no sistema

Dia 05 - Falta de energia, inconsistência no sistema

Dia 08 - Corpus Christi

Dia 09 - Ponto Facultativo

Dia 30 - Ponto Facultativo

# CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas

**CAUSA**

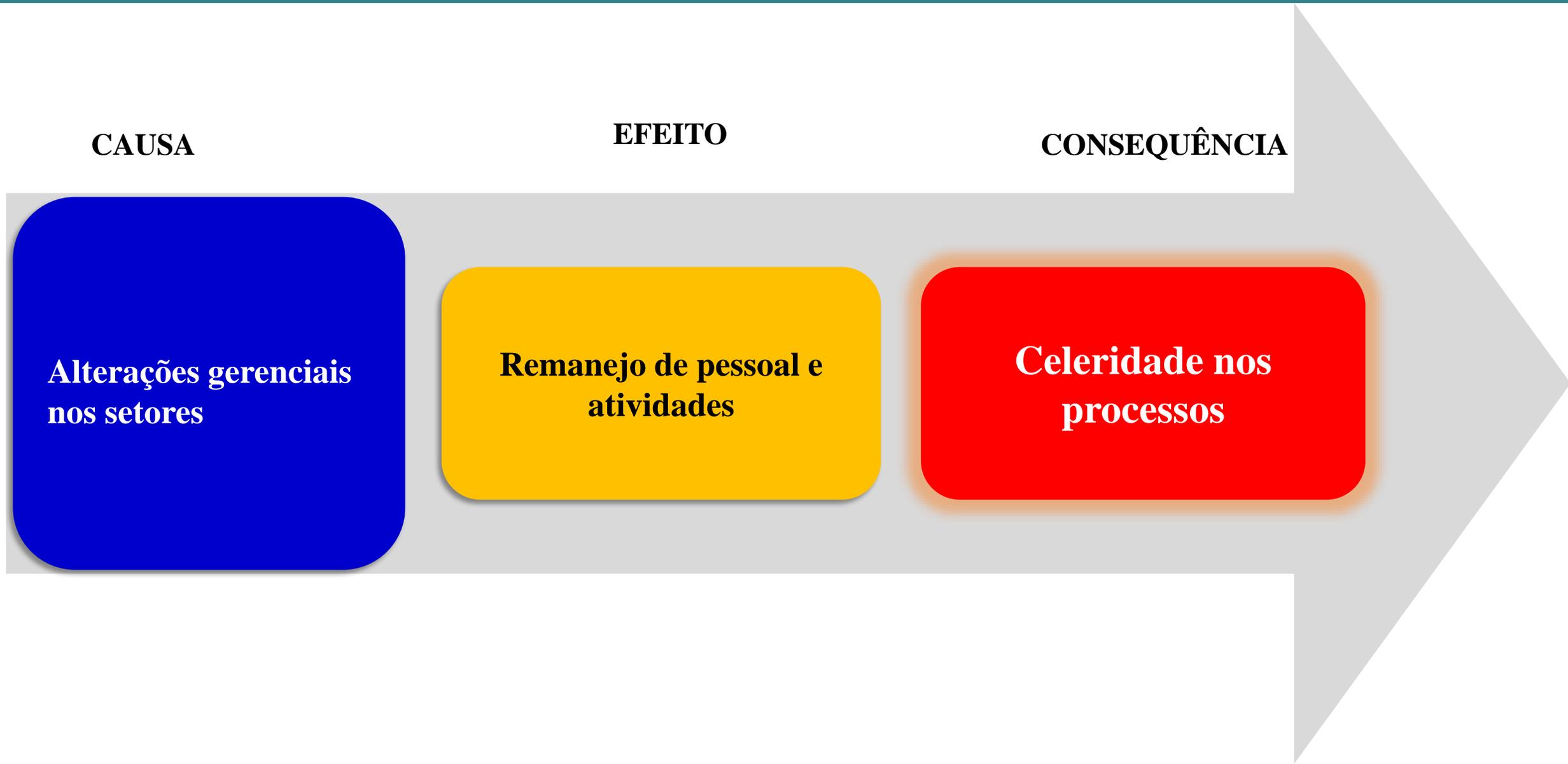
**Alterações gerenciais  
nos setores**

**EFEITO**

**Remanejamento de pessoal e  
atividades**

**CONSEQUÊNCIA**

**Celeridade nos  
processos**



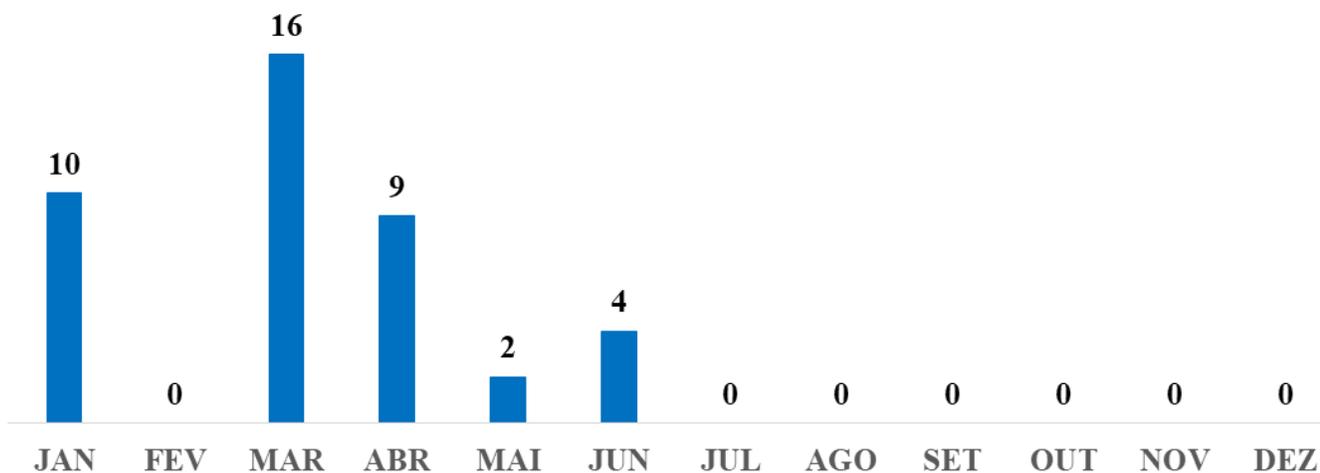
# Contexto Organizacional

## Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

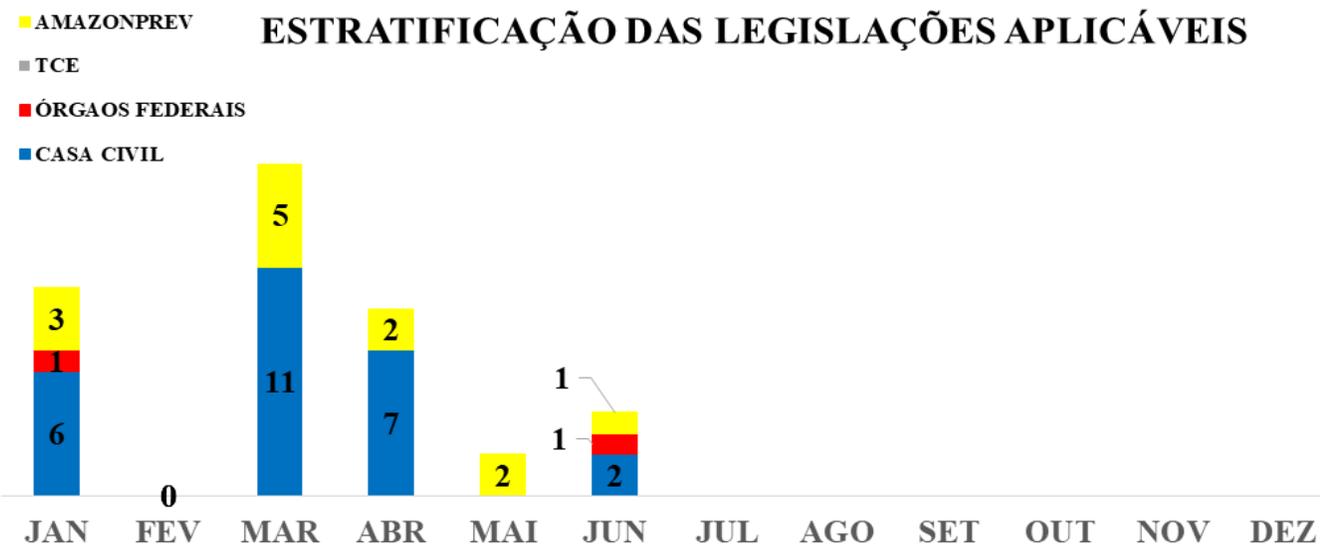
**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas

### LESGISLAÇÕES APLICÁVEIS



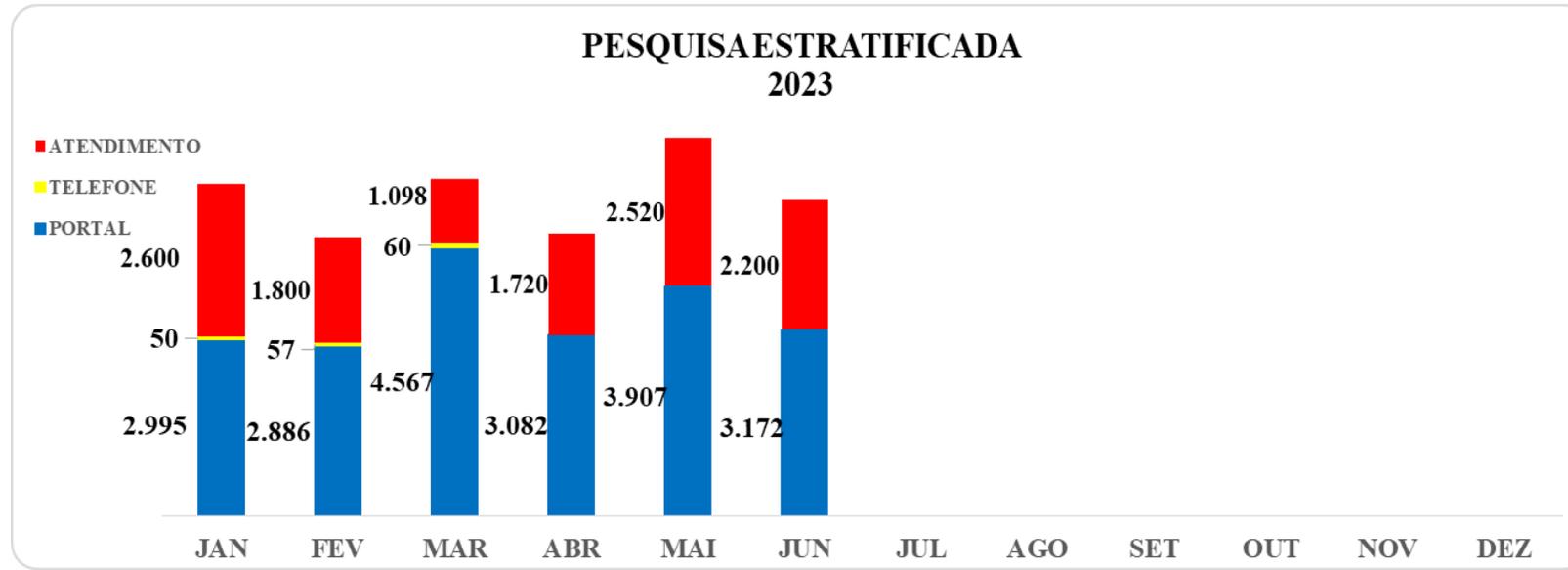
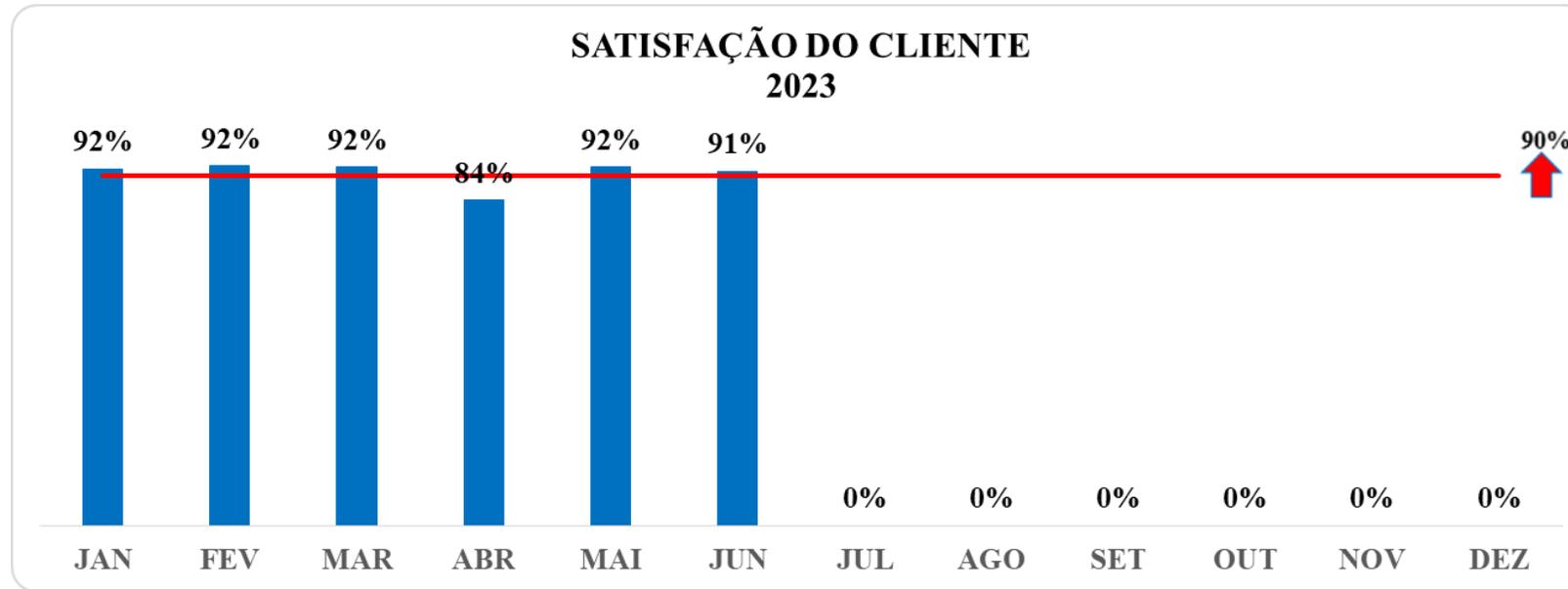
### ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



# FOCO NO CLIENTE

**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas



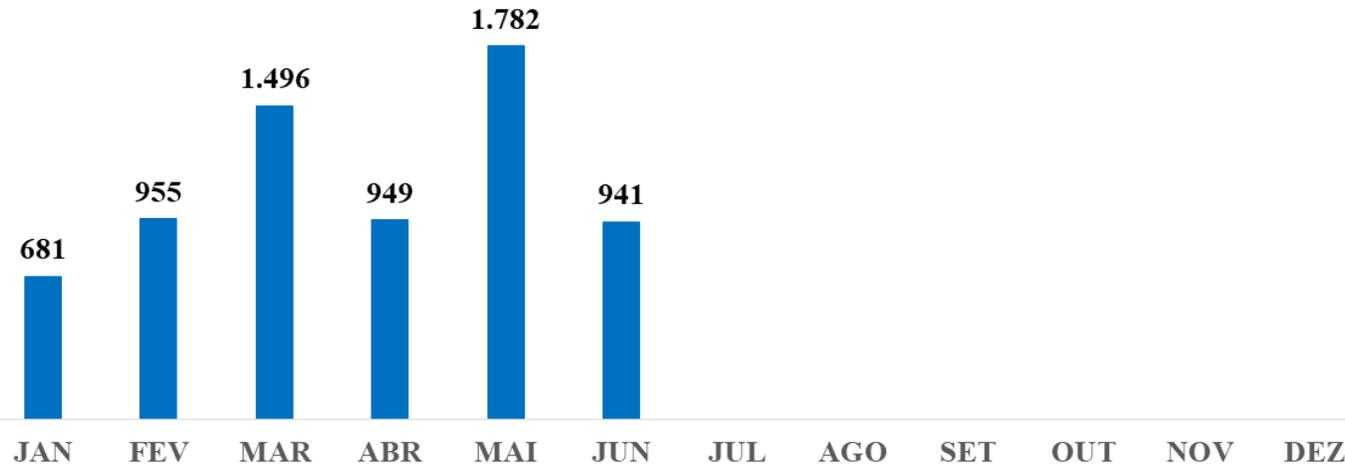
# Foco no Cliente

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

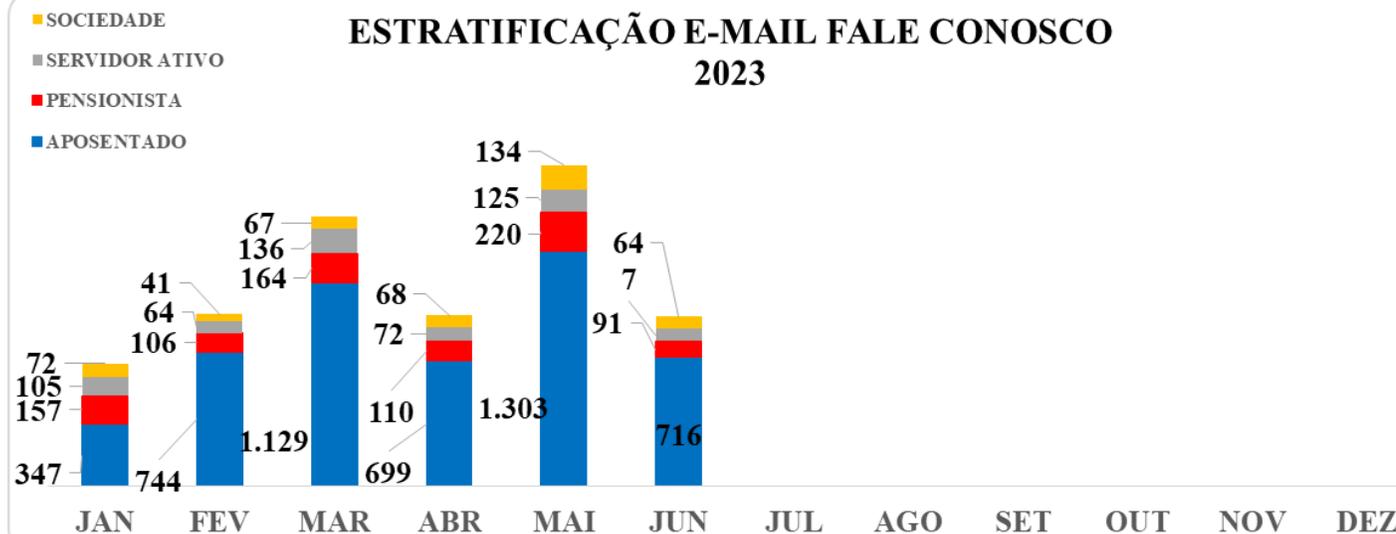
AMAZONPREV

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”

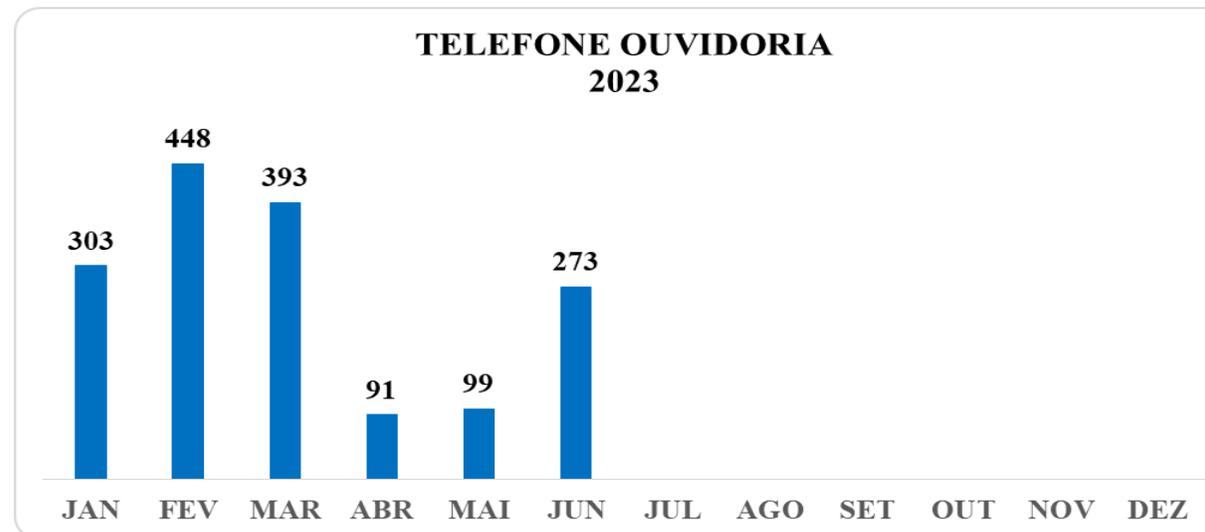
**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	4	0,43%
Informações Gerais	143	15,20%
Recadastramento	51	5,42%
Pagamento - Diferença	2	0,21%
Dúvidas - Portal do Segurado	371	39,43%
Andamento de Processo	59	6,27%
Contracheque	47	4,99%
Pensão	10	1,06%
Aposentadoria - Inf. Gerais	9	0,96%
Simulação - Aposentadoria	7	0,74%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	9	0,96%
Cédula C	4	0,43%
Atualização Cadastral	56	5,95%
Declaração	4	0,43%
Consignação	12	1,28%
13º Salário	2	0,21%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	4	0,43%
Agendamento	137	14,56%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	8	0,85%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	2	0,21%
<b>Total</b>	<b>941</b>	<b>100,00%</b>

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	716	76,09%
Pensionista	91	9,67%
Servidor Ativo	70	7,44%
Não-segurado	64	6,80%
<b>Total</b>	<b>941</b>	<b>100,00%</b>

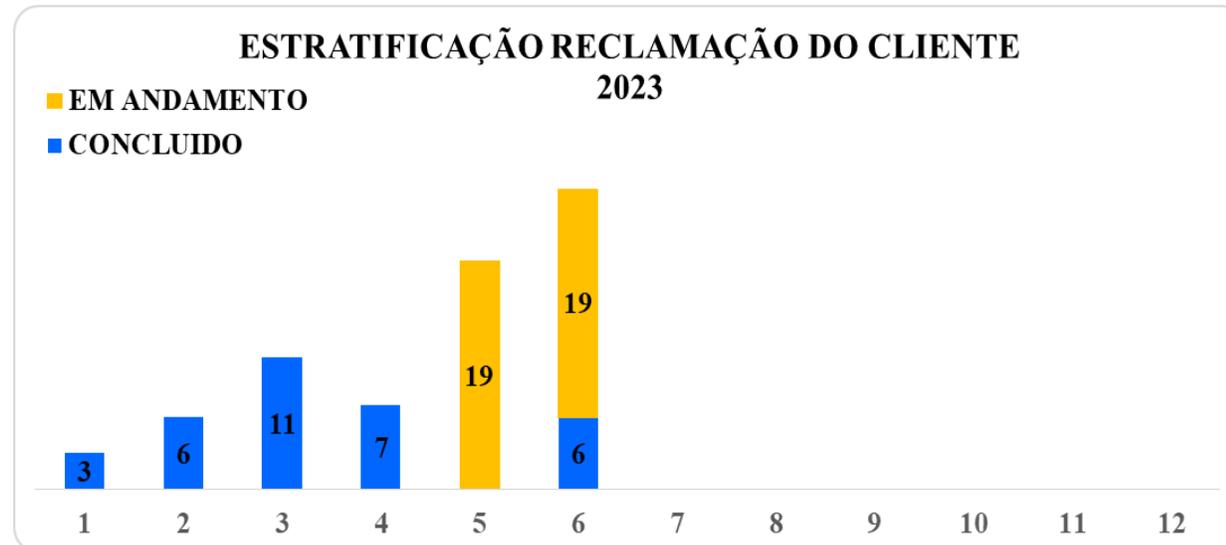
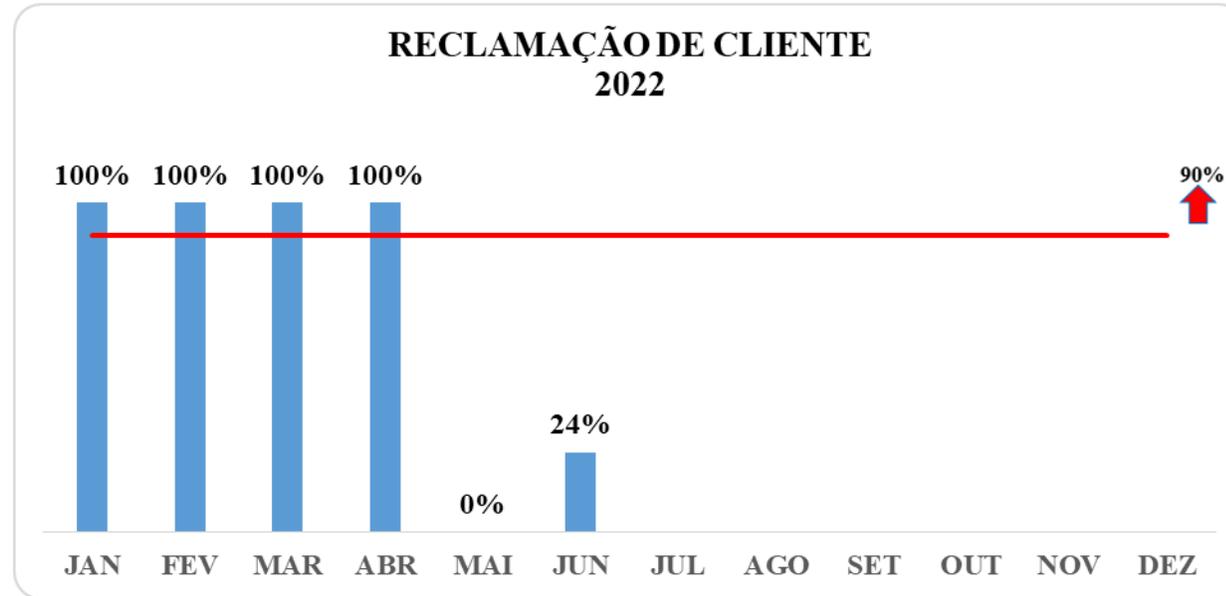
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	1	0,37%
Informações Gerais	52	19,05%
Recadastramento	8	2,93%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	81	29,67%
Andamento de Processo	20	7,33%
Contracheque	9	3,30%
Pensão	6	2,20%
Aposentadoria - Inf. Gerais	1	0,37%
CTC	1	0,37%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	0	0,00%
Consignação	9	3,30%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	1	0,37%
Agendamento	79	28,94%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	4	1,47%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	1	0,37%
<b>Total</b>	<b>273</b>	<b>100,00%</b>



- No mês de junho não foram registrados acessos na plataforma E-sic, na plataforma E-ouv (Fala.br) foi registrado 2 acessos.

# Foco no Cliente

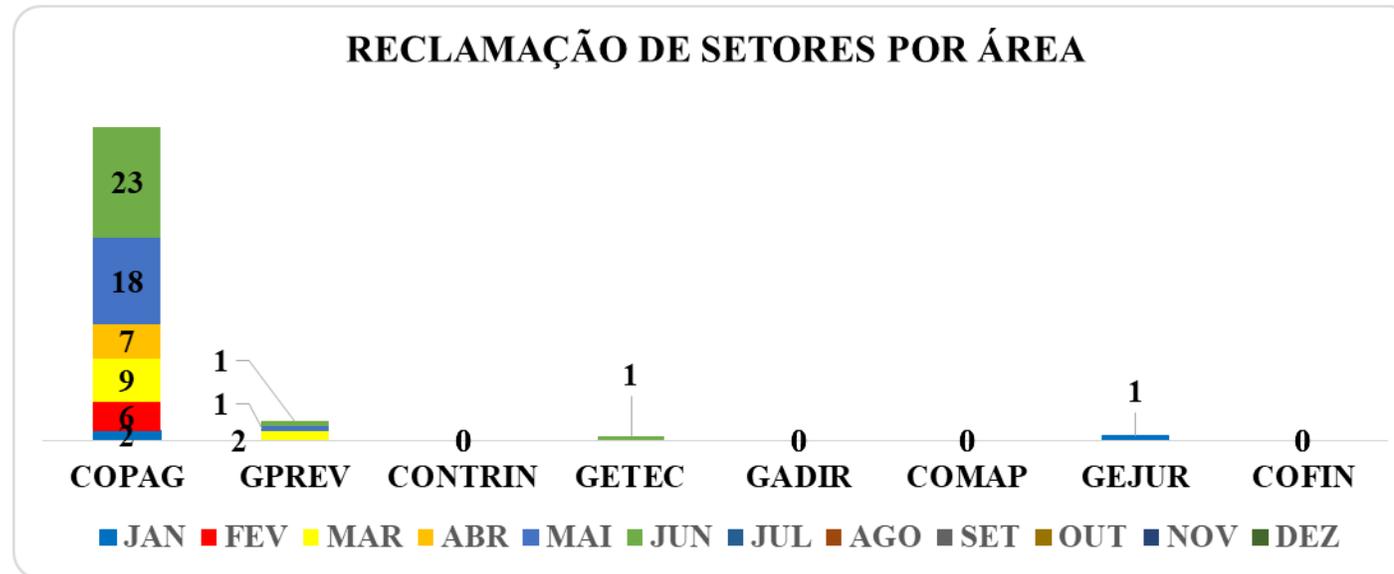
## Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



➤ 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.