AMAZONPREV

SET-2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Elogio ao Atendimento

Setembro de 2023

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

- Fui atendida por um rapaz qualificado para atender a demanda dos funcionários aposentados do Estado do Amazonas. Atendimento de qualidade!
(Nilda Teles de Jesus – Aposentada)

- Atendimento excelente da funcionária Nete!!!
(Aposentada)

- Ótimo atendimento, os funcionários são muito educados e atenciosos. Não há o que criticar!
(Arney V. Izel – Aposentado)

Calendário

Setembro de 2023

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

SETEMBRO 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 7 - Independência do Brasil
Dia 8 - Elevação do estado a categoria de província (Conforme Decreto Governamental)
Dia 11- Inconsistência SISPREV

CONTEXTO ORGANIZACIONAL

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

Contexto Organizacional

Setembro de 2023

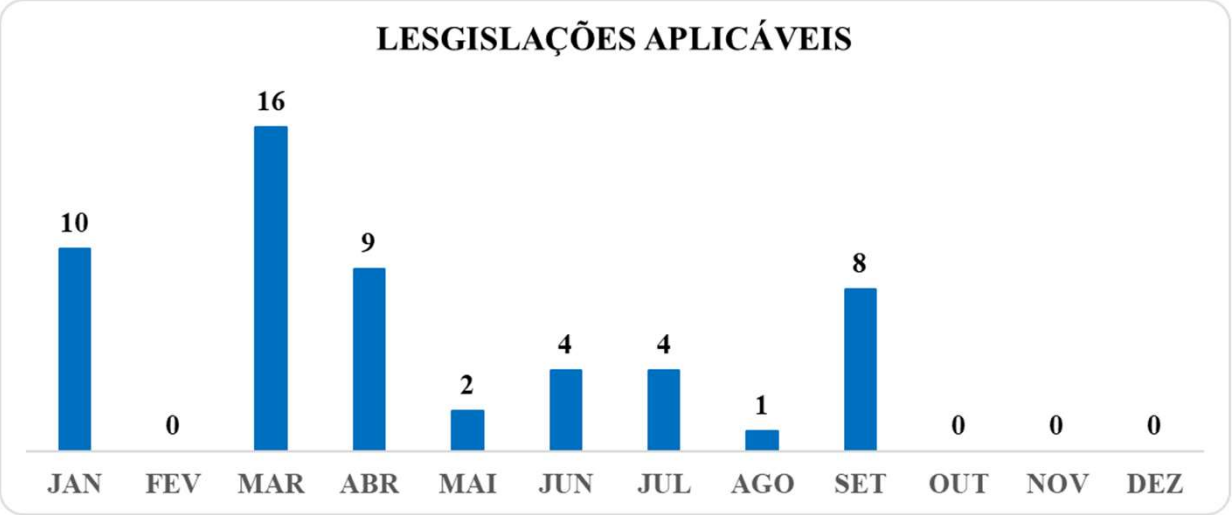
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

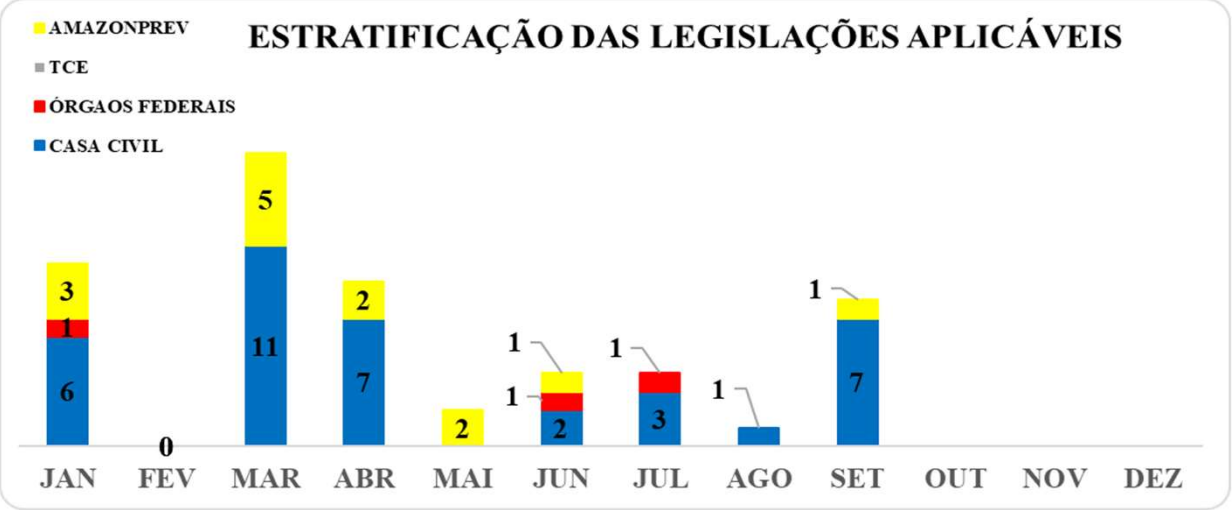
CAUSA	EFEITO	CONSEQUÊNCIA
Aumento do quantitativo de processos a serem analisados.	Maior celeridade no andamento dos processos.	Aumento dos processos finalizados dentro do prazo.

Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas





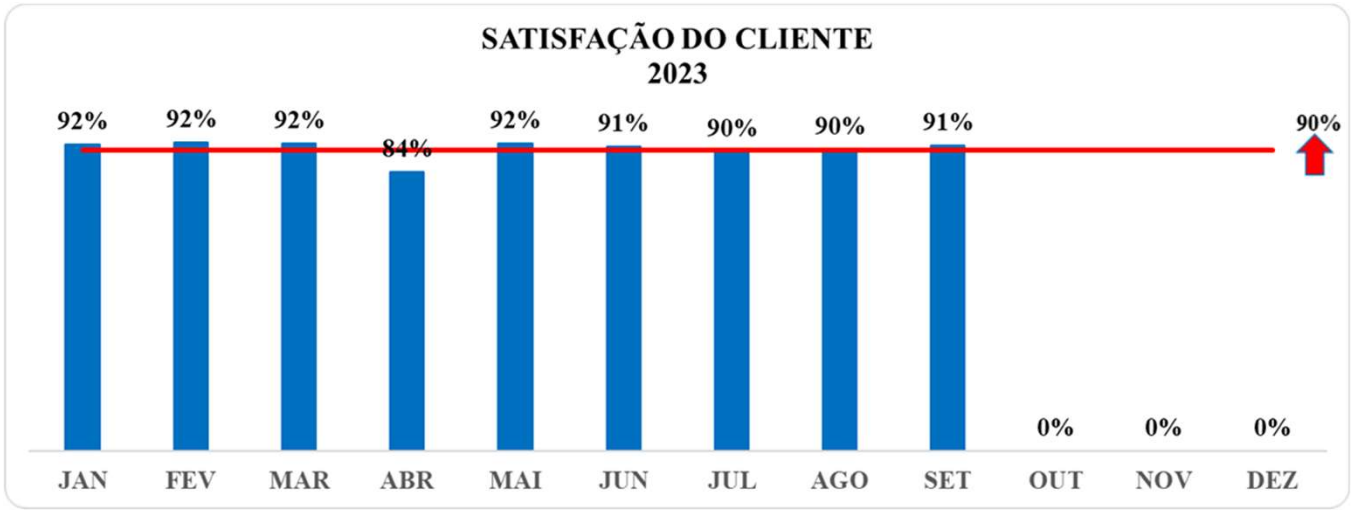
FOCO NO CLIENTE

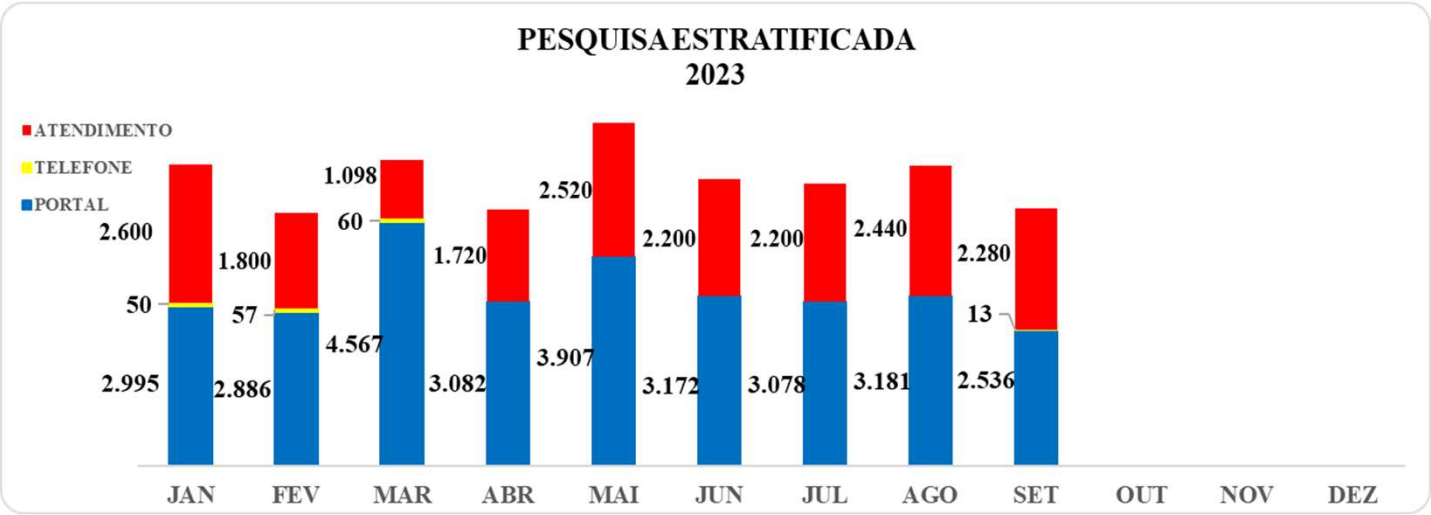
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

Foco no Cliente

Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

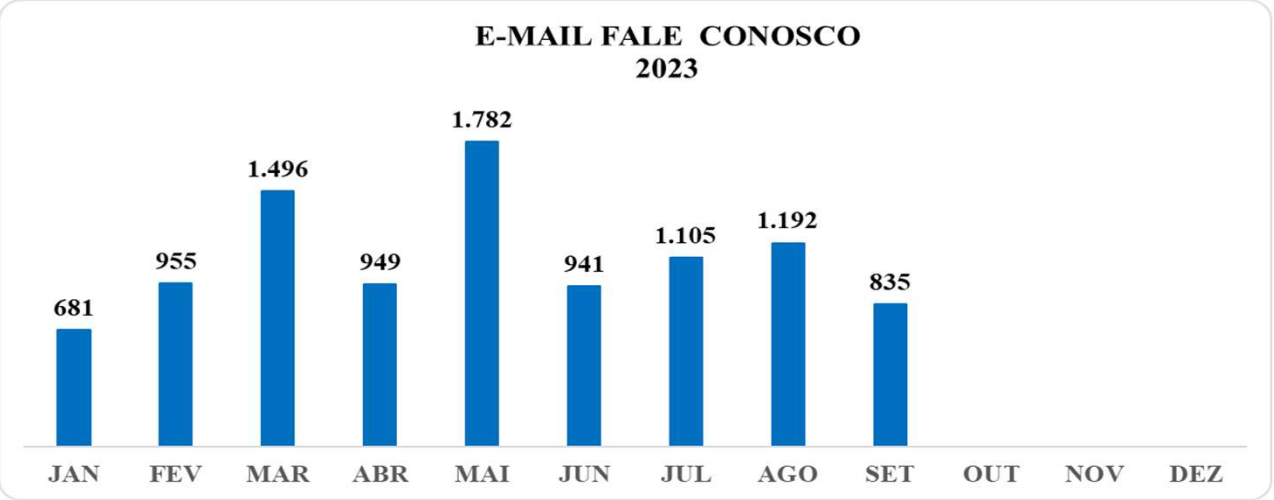


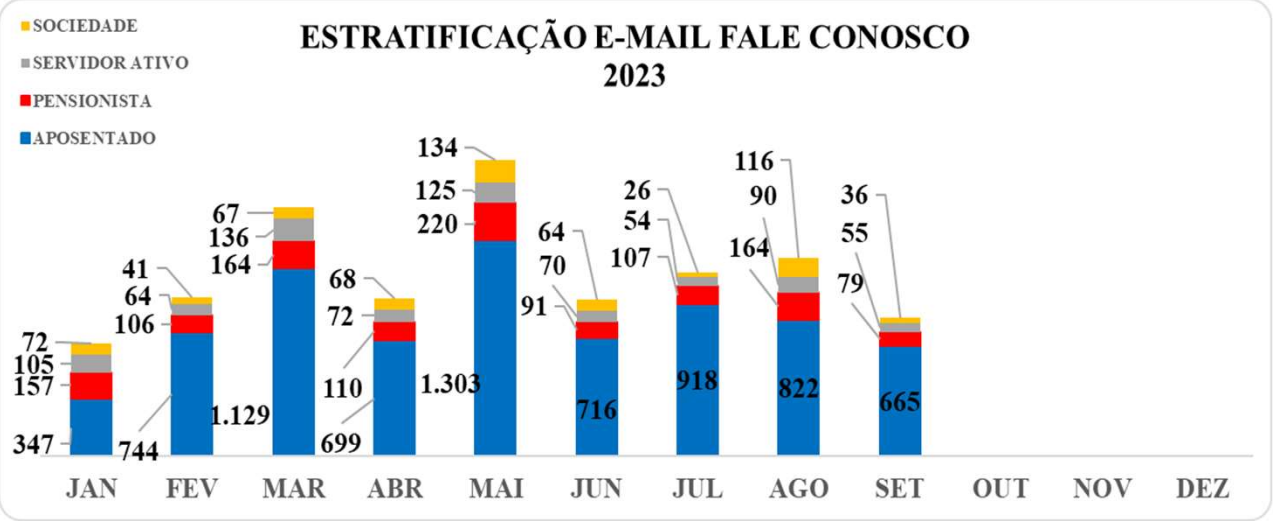


Foco no Cliente

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	4	0,48%
Informações Gerais	166	19,88%
Recadastramento	103	12,34%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	323	38,68%
Andamento de Processo	78	9,34%
Contracheque	20	2,40%
Pensão	7	0,84%
Aposentadoria - Inf. Gerais	1	0,12%
Simulação - Aposentadoria	2	0,24%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	8	0,96%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	20	2,40%
Declaração	3	0,36%
Consignação	14	1,68%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	26	3,11%
Agendamento	48	5,75%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	3	0,36%
Contribuição Previdenciária	8	0,96%
Calendário de Pagamento	1	0,12%
Total	**835**	**100,00%**

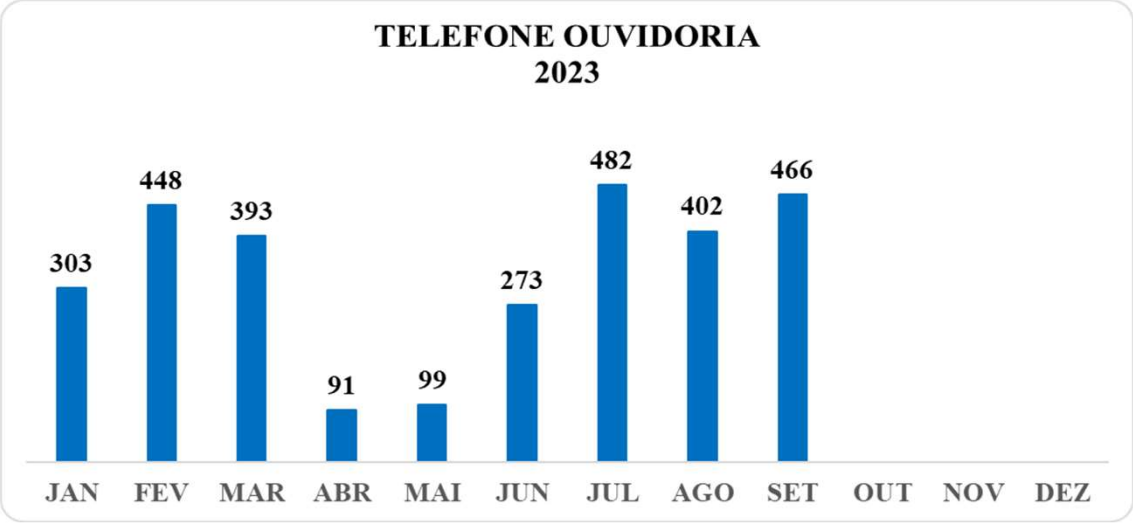
Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	665	79,64%
Pensionista	79	9,46%
Servidor Ativo	55	6,59%
Não-segurado	36	4,31%
Total	**835**	**100,00%**

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	103	22,10%
Recadastramento	50	10,73%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	95	20,39%
Andamento de Processo	65	13,95%
Contracheque	4	0,86%
Pensão	6	1,29%
Aposentadoria - Inf. Gerais	4	0,86%
CTC	9	1,93%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	3	0,64%
Consignação	7	1,50%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	2	0,43%
Agendamento	112	24,03%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	3	0,64%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	3	0,64%
Total	**466**	**100,00%**

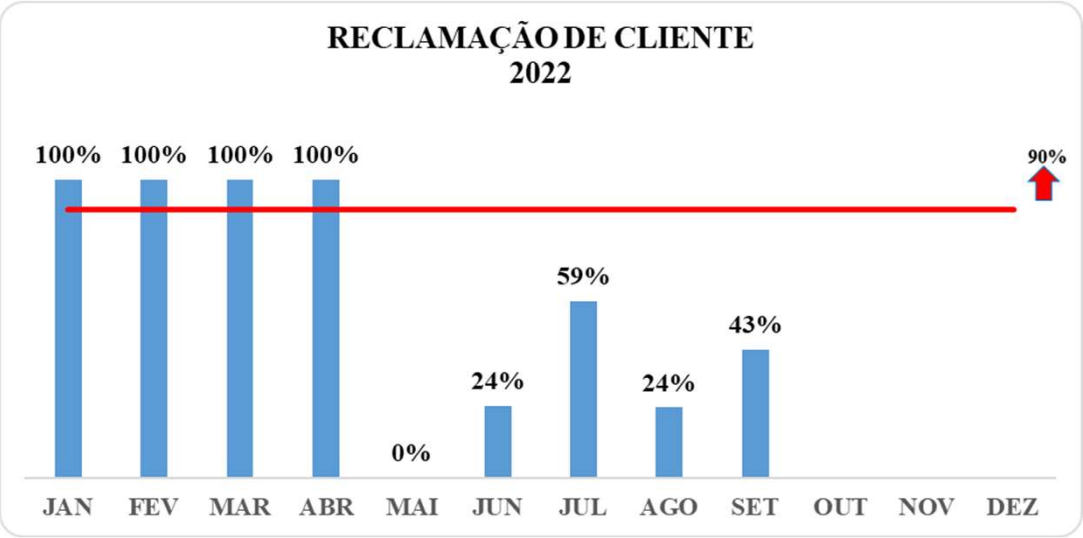


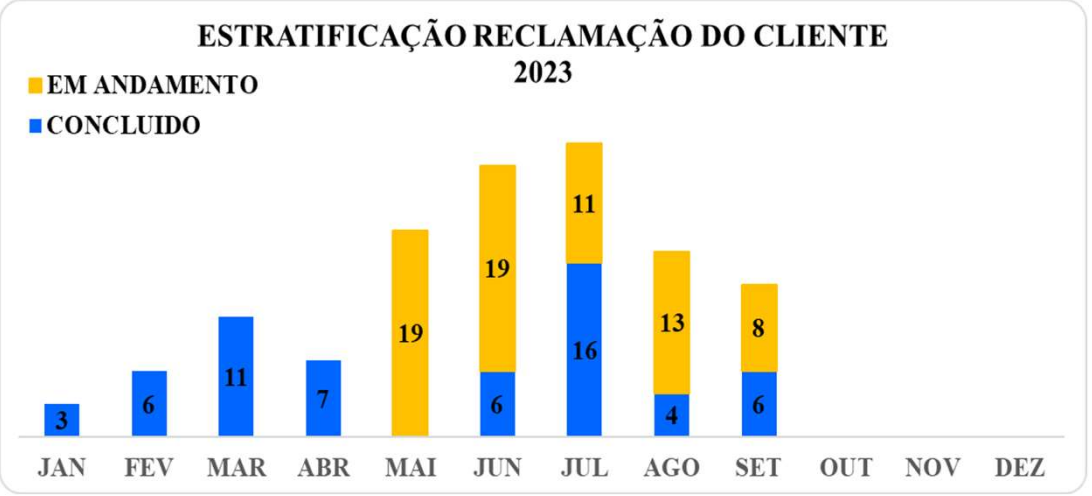
- No mês de agosto foi registrado 4 acessos na plataforma E-sic e nenhum acesso na plataforma E-ouv (Fala.br)

Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas



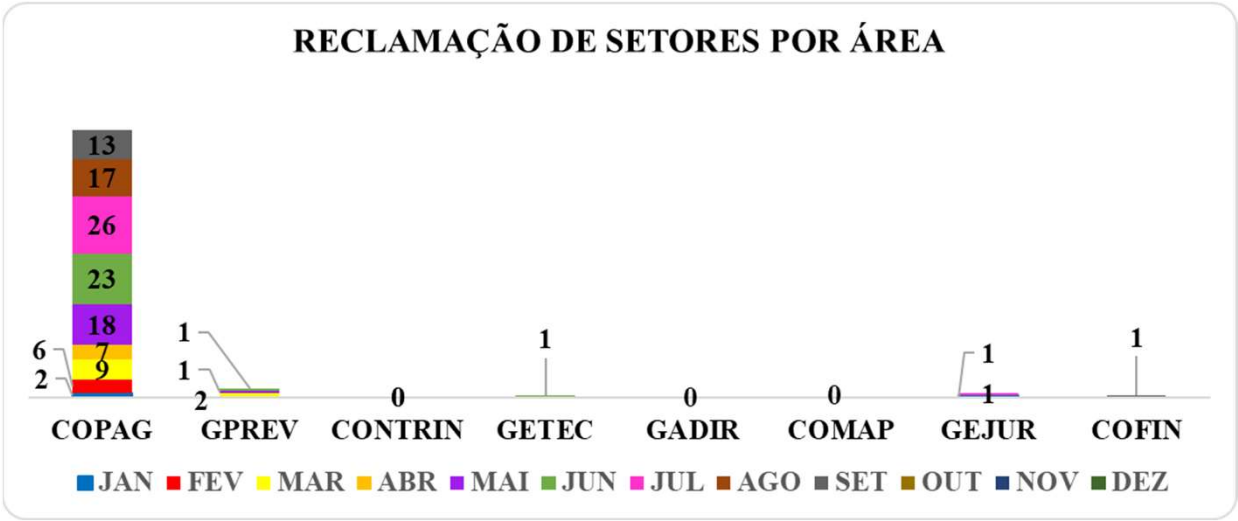


- Os processos foram encaminhados a COPAG e encontram-se em trâmites internos.

Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas



- Em setembro foram registrados 14 processos de Reclamação de Cliente.