

AMAZONPREV

OUT-2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Elogio ao Atendimento

Outubro de 2023

- Quero registrar que meu atendimento foi impecável, consegui tirar todas as minhas dúvidas.
(Francisca Chagas - Aposentado)
- Extremamente satisfeita com atendimento. Simpatia e o modo de explicar tornou tudo mais fácil.
(Marion Leitão - Aposentada)
- É cada vez mais raro encontrar pessoas simpáticas em atendimento ao público e aqui me senti bem recebido. Muito obrigado pelo profissionalismo!
(José Nilson - Aposentado)



OUTUBRO 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	12- Feriado- Dia de Nossa Senhora Aparecida 13- Ponto Facultativo 23 - Ponto Facultativo 24 - Feriado - Elevação de Manaus à Categoria de Província			

CONTEXTO ORGANIZACIONAL

AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

CAUSA

EFEITO

CONSEQUÊNCIA

**Constatou-se
inconsistência no
Sistema.**

**Na coleta de dados foi
detectada diminuição dos
processos concluídos.**

**Diminuição de processos
concluídos dentro e fora do
prazo, com queda
significativa do indicador.**

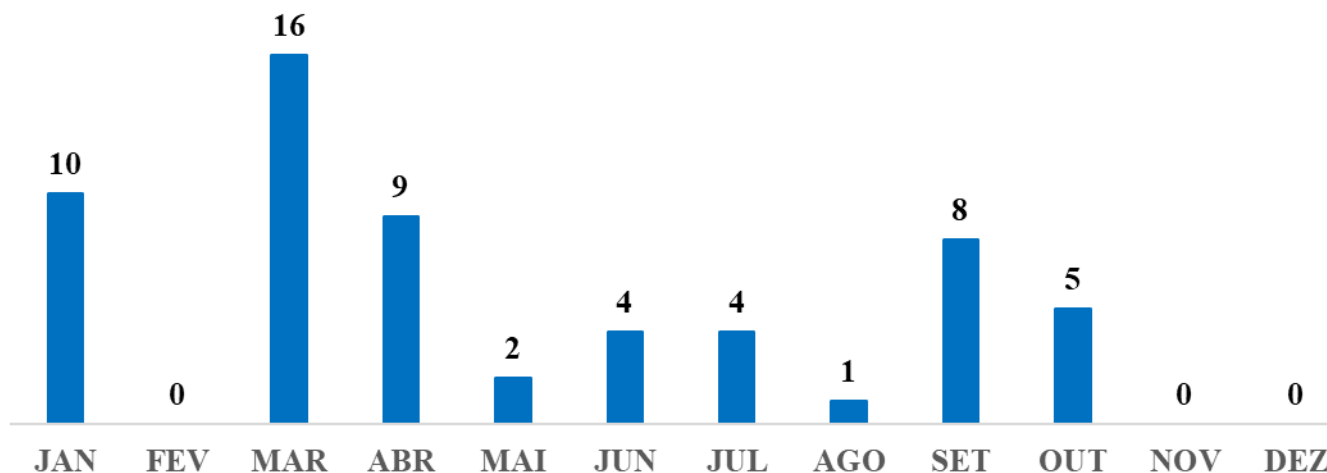
Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

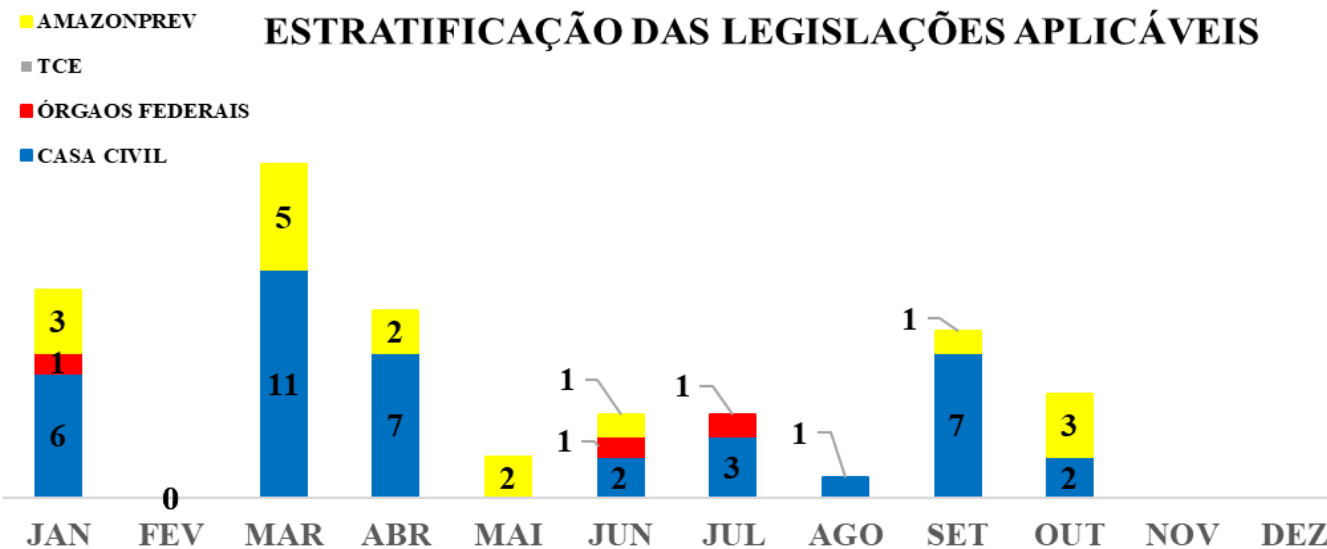
AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

LESGISLAÇÕES APLICÁVEIS



ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS

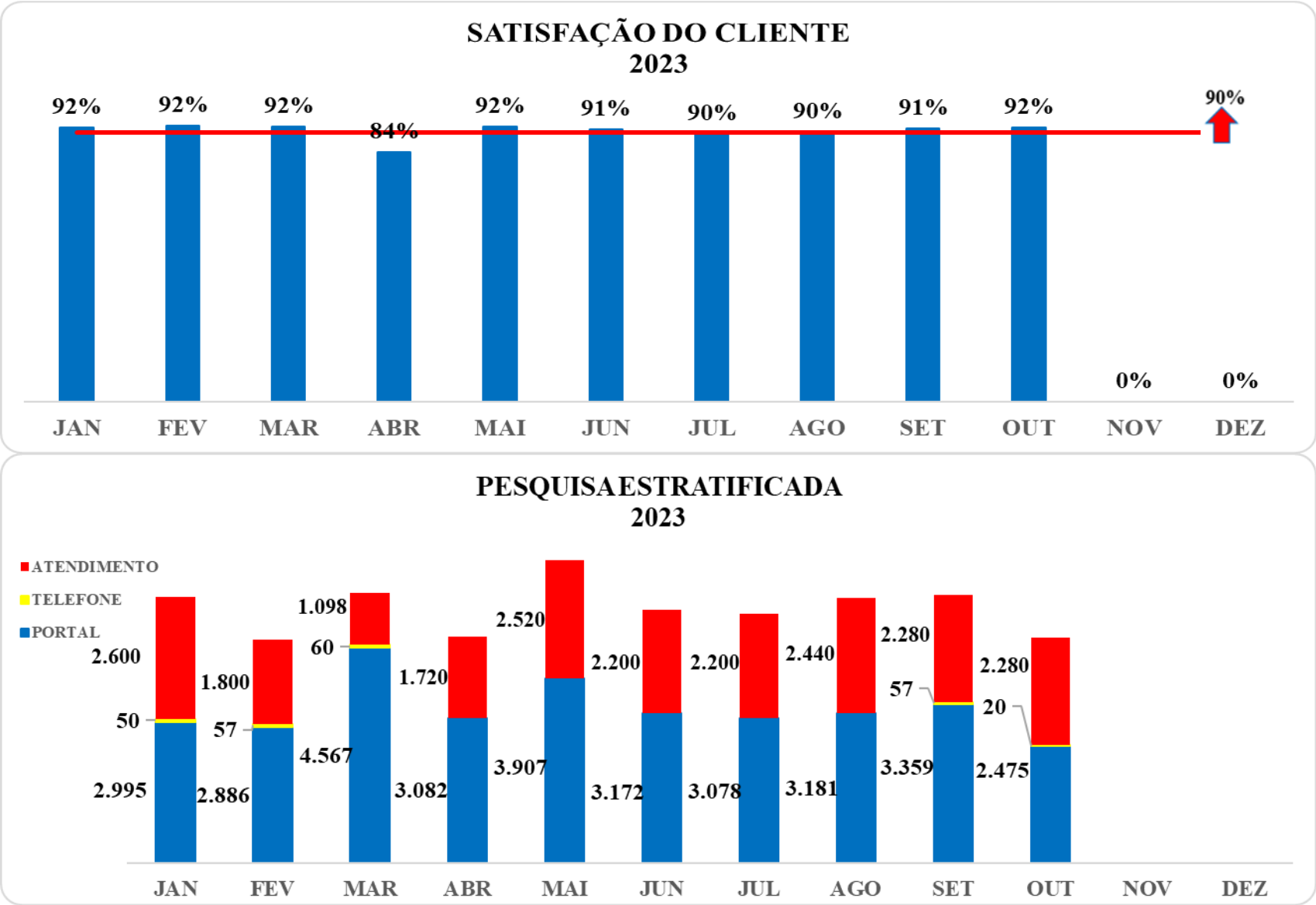


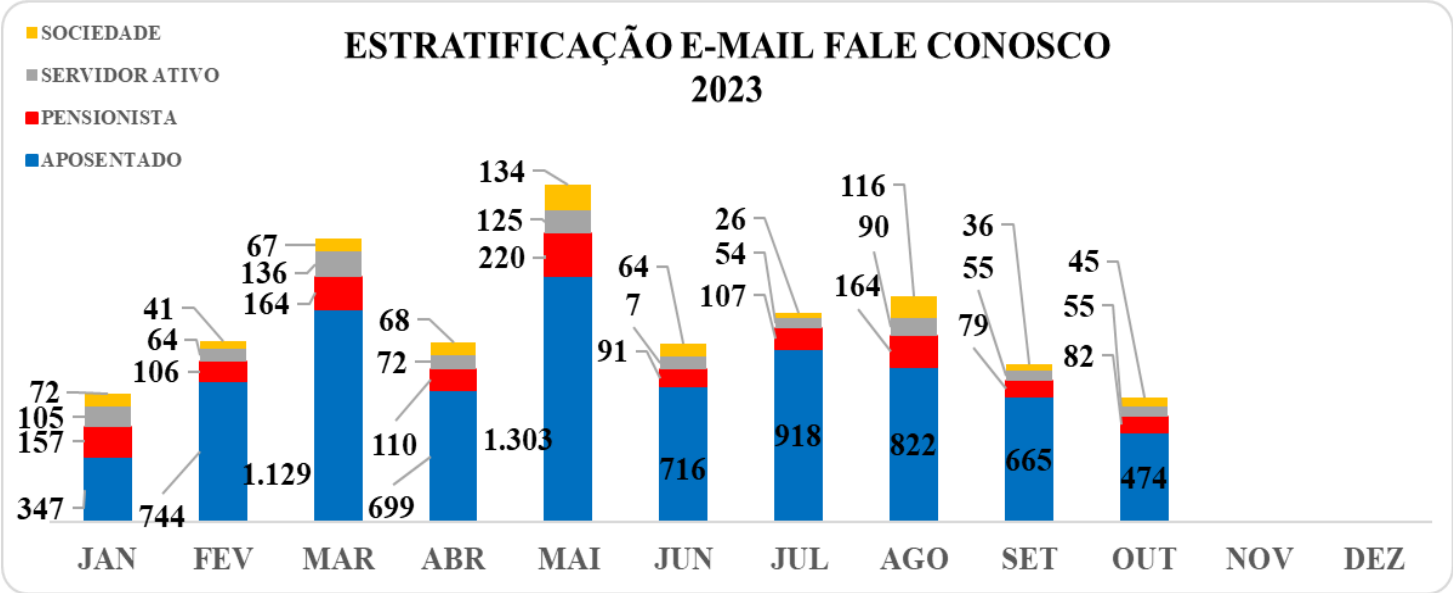
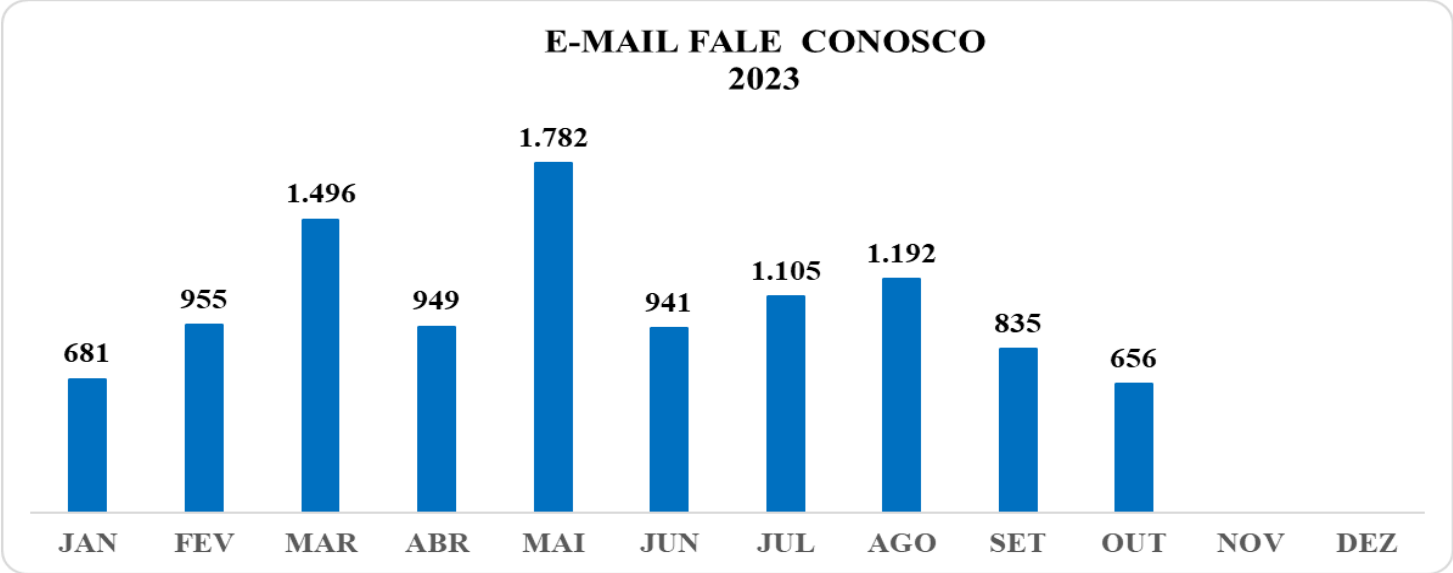
FOCO NO CLIENTE

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”

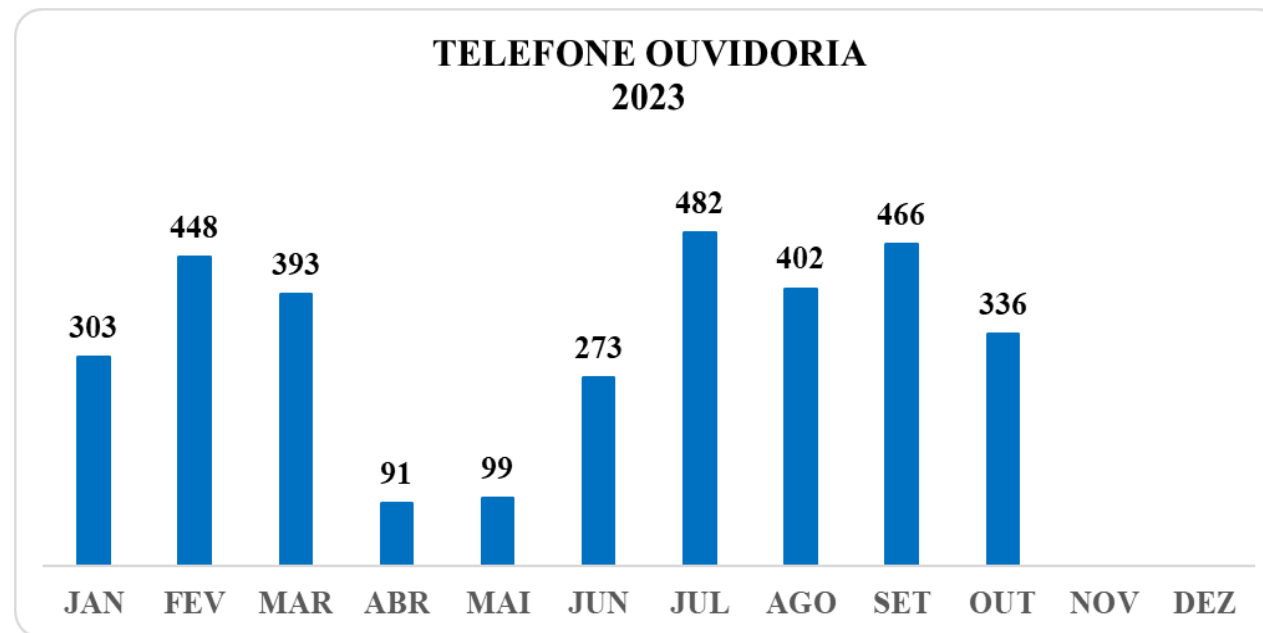
AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	11	1,68%
Informações Gerais	93	14,18%
Recadastramento	41	6,25%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	302	46,04%
Andamento de Processo	81	12,35%
Contracheque	3	0,46%
Pensão	6	0,91%
Aposentadoria - Inf. Gerais	2	0,30%
Simulação - Aposentadoria	8	1,22%
Recebimento da GAMS	1	0,15%
CTC	16	2,44%
Cédula C	1	0,15%
Atualização Cadastral	15	2,29%
Declaração	8	1,22%
Consignação	22	3,35%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	13	1,98%
Agendamento	21	3,20%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	12	1,83%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	656	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	474	72,26%
Pensionista	82	12,50%
servidor ativo	55	8,38%
Não-segurado	45	6,86%
Total	656	100,00%

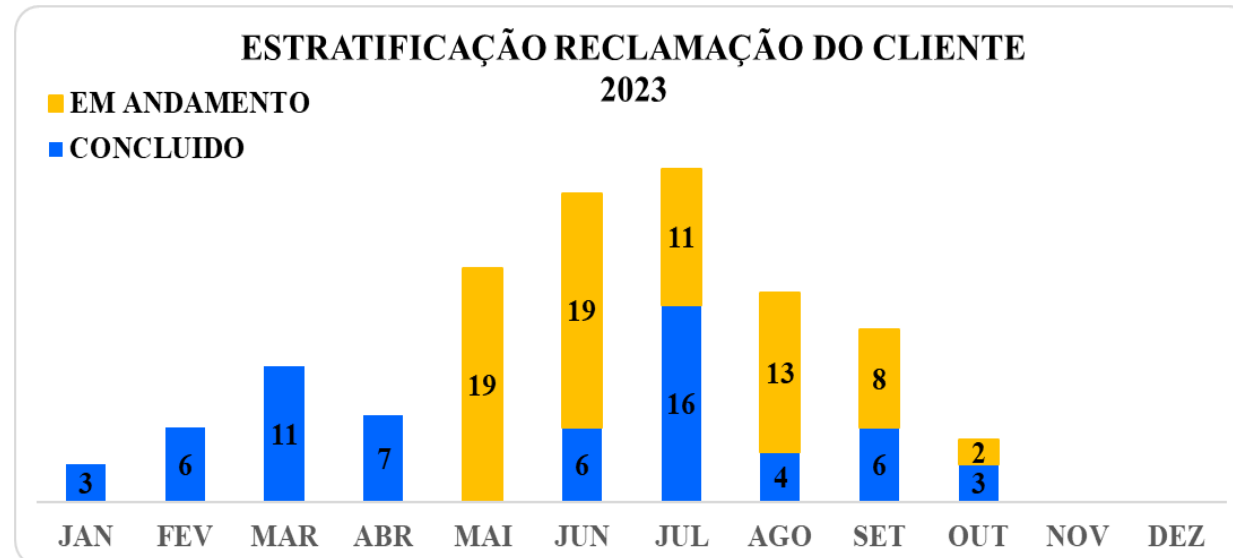
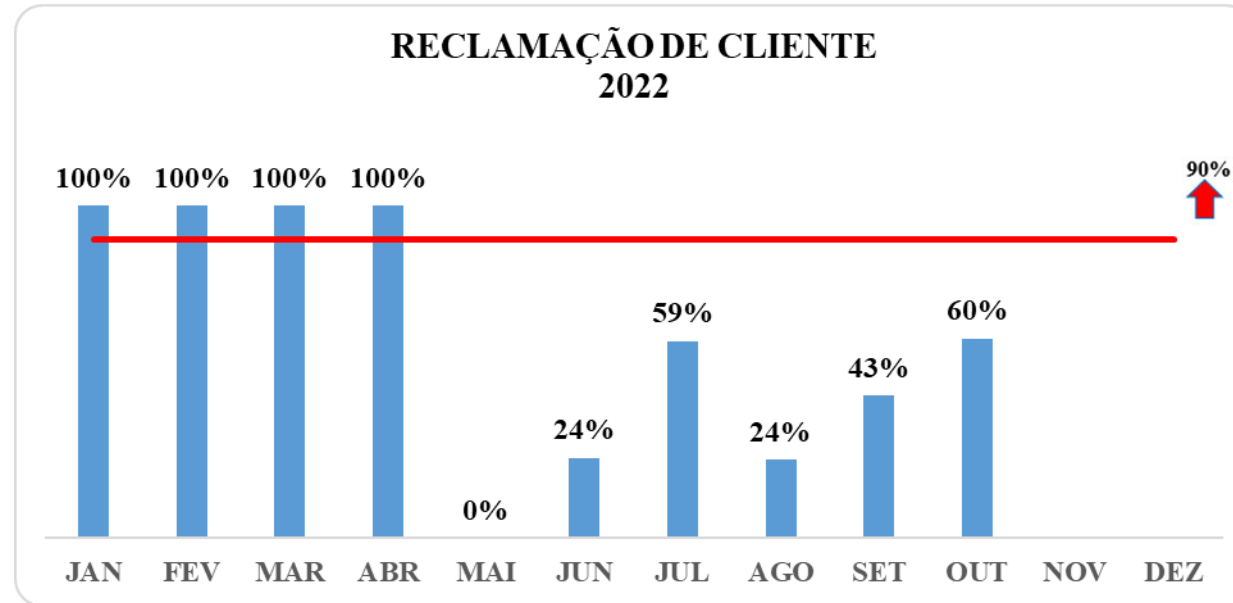
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	108	32,14%
Recadastramento	26	7,74%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	75	22,32%
Andamento de Processo	50	14,88%
Contracheque	7	2,08%
Pensão	4	1,19%
Aposentadoria - Inf. Gerais	4	1,19%
CTC	3	0,89%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	0	0,00%
Consignação	26	7,74%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	6	1,79%
Agendamento	24	7,14%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	2	0,60%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	1	0,30%
Total	336	100,00%



- No mês de setembro foi registrado 1 acesso na plataforma E-sic e 2 acessos na plataforma E-ouv (Fala.br)

Foco no Cliente

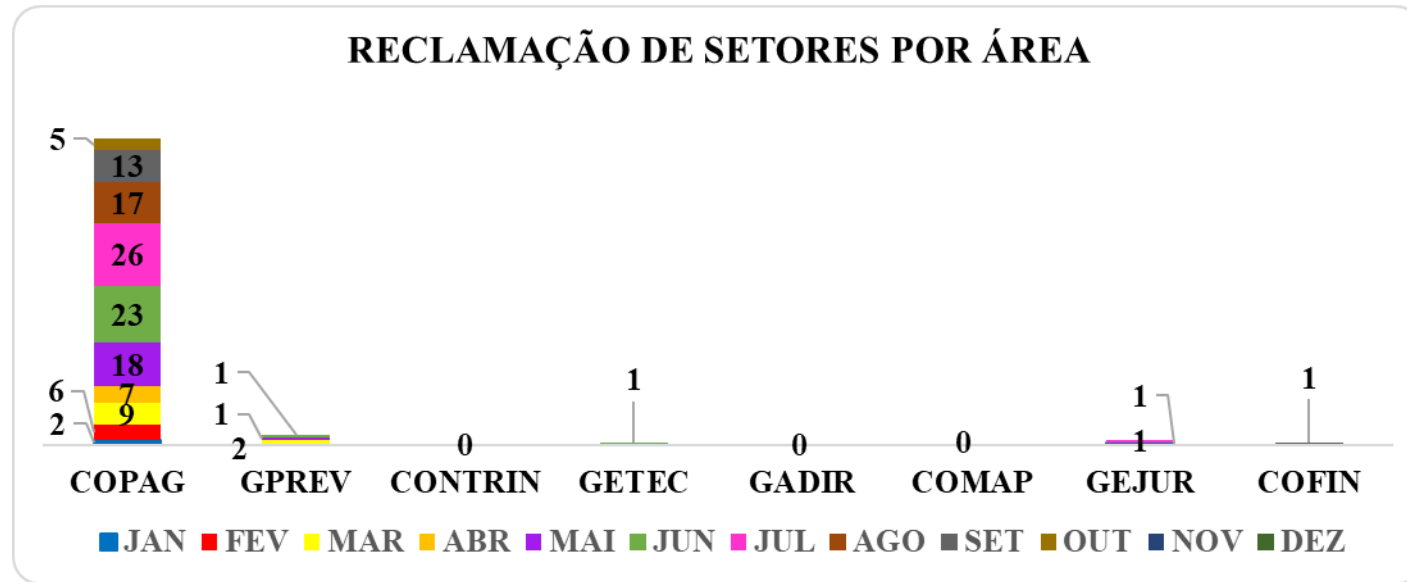
Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



➤ 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 outubro foram registrados 5 processos de Reclamação de Cliente.

AMAZONPREV

OUT-2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO