

AMAZONPREV

JAN - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Calendário

Janeiro de 2024

JANEIRO 2024						
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 1 - Feriado Dia 2 - Inconsistência Internet Dia 12 - Inconsistência Internet		Dia 19 - Inconsistência SISPREV e Rede Dia 22 - Inconsistência SISPREV Dia 23 - Inconsistência SISPREV				

CONTEXTO ORGANIZACIONAL



Contexto Organizacional

A Organização e seu contexto:



A Amazonprev no atendimento de sua missão, tem como partes interessadas:

- Seus Clientes;
- Governo do Estado do Amazonas;
- Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores;
- Servidores da Instituição;
- Provedores Externos;
- Sociedade;
- Conselhos da Amazonprev;

Contexto Organizacional

Atendimento de sua missão com seus clientes



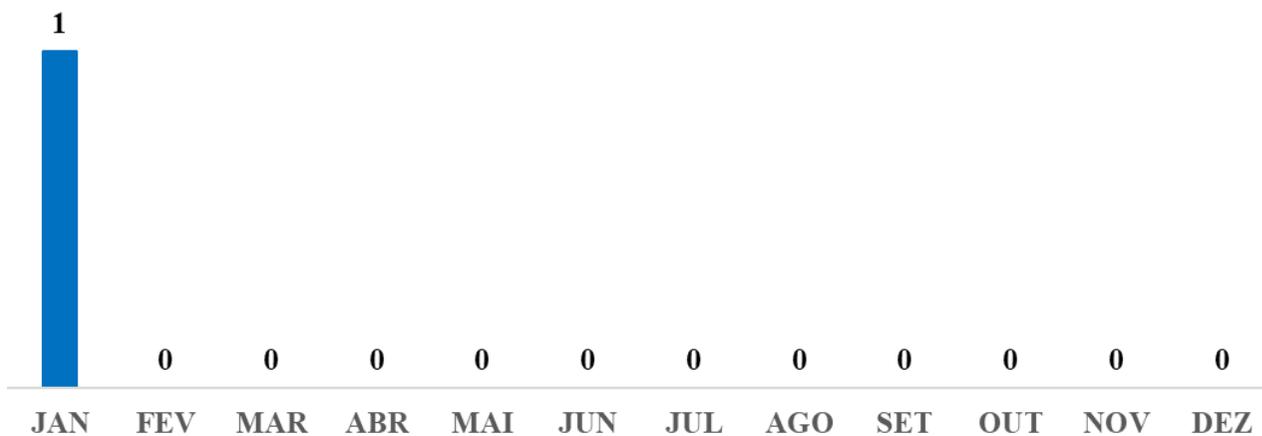
HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS

- AMAZONPREV
- TCE
- ÓRGÃOS FEDERAIS
- CASA CIVIL

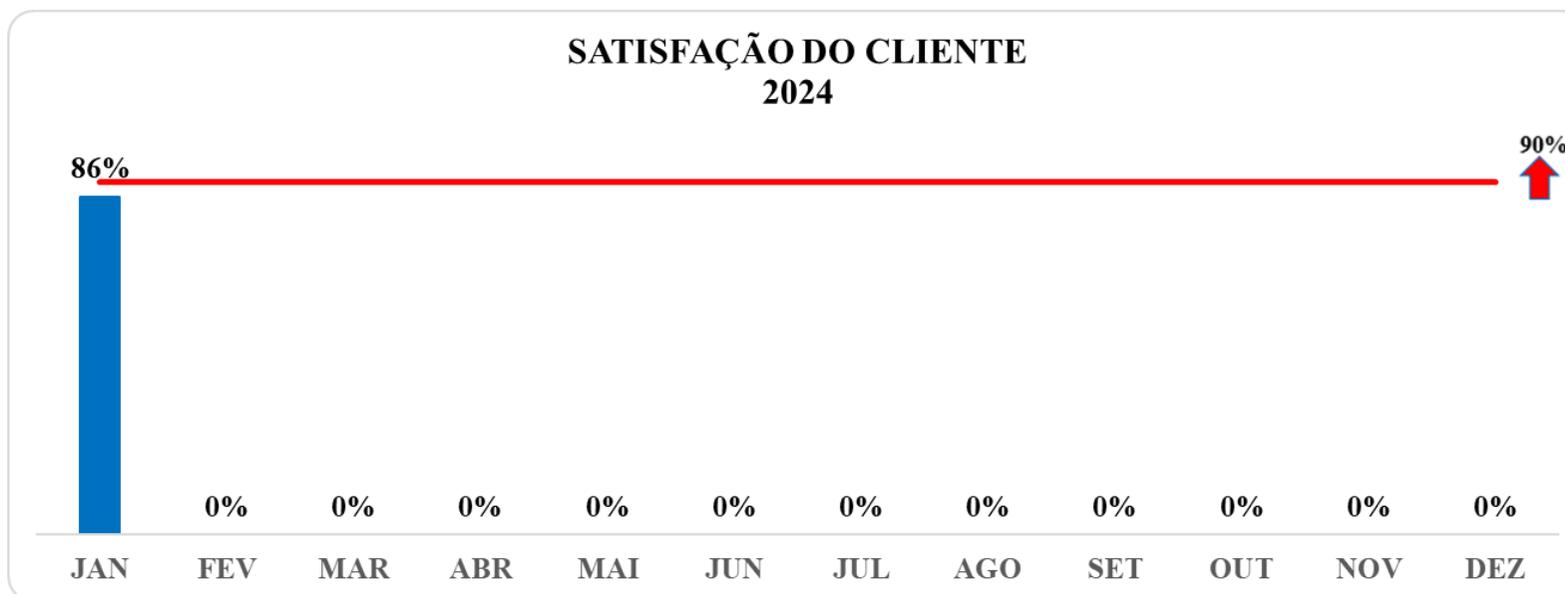


FOCO NO CLIENTE



Foco no Cliente

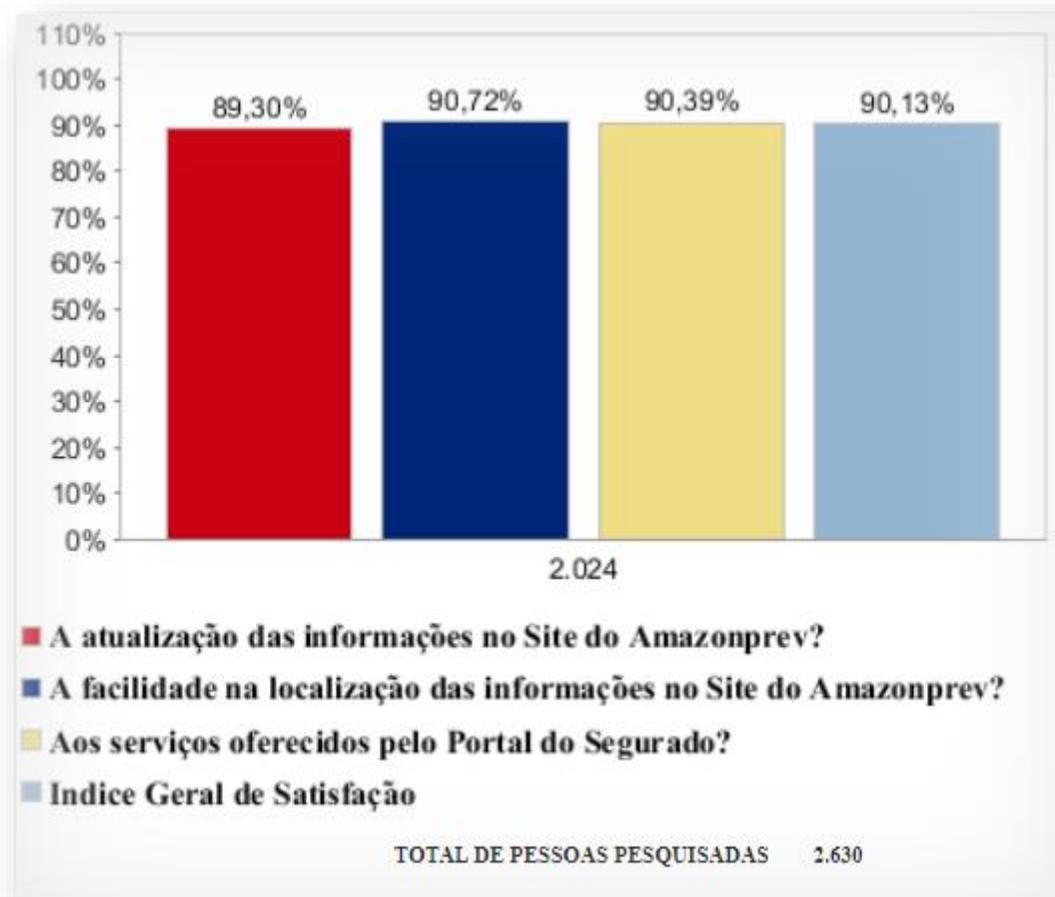
Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV



➤ Conforme Comunicado Oficial na Intranet, desde o dia 19/01/2024 os servidores ficaram sem acesso à rede compartilhada e parte dos sistemas operacionais comprometendo as atividades.

Foco no Cliente

Pesquisa no Portal do Segurado em Relação ao Atendimento no Site da AMAZONPREV



Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

Foco no Cliente

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

**E-MAIL FALE CONOSCO
2024**



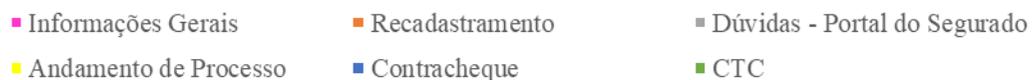
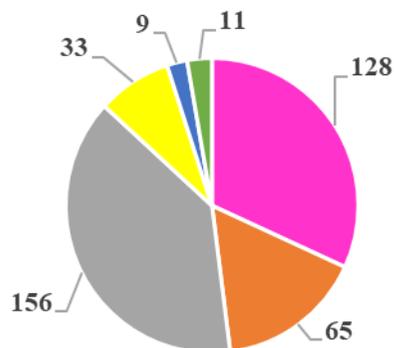
**ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO
2024**



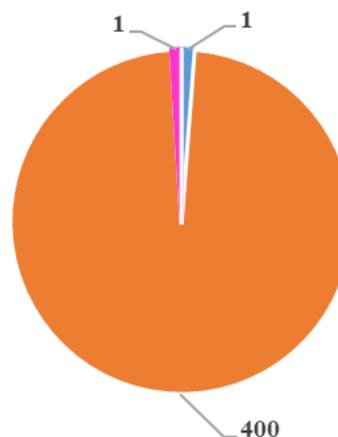
Foco no Cliente

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

MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL



TIPO DE ATENDIMENTO



Foco no Cliente

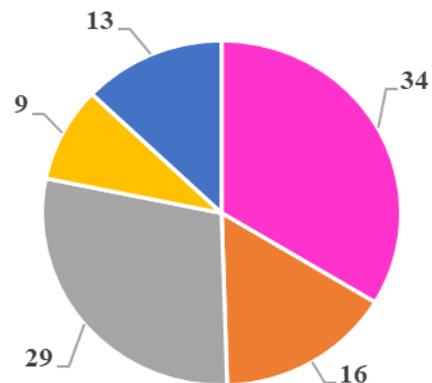
Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

TELEFONE OUVIDORIA 2024

101

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

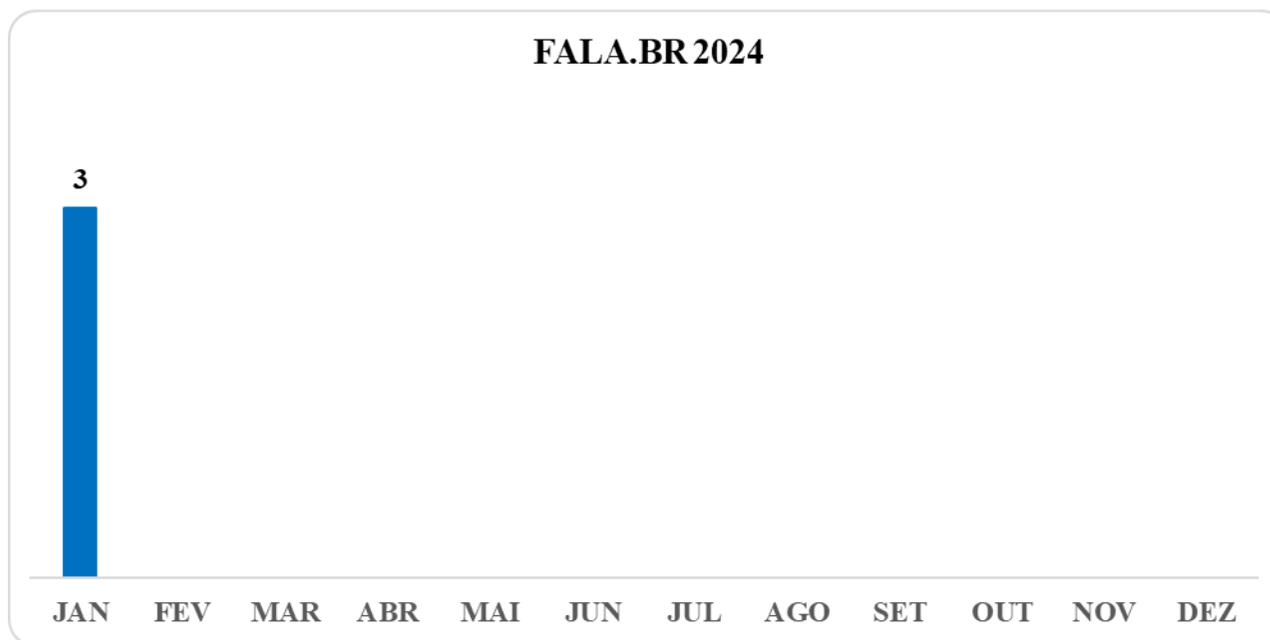
MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE



- Informações Gerais
- Recadastramento
- Dúvidas - Portal do Segurado
- Andamento de Processo
- Contracheque
- CTC

Foco no Cliente

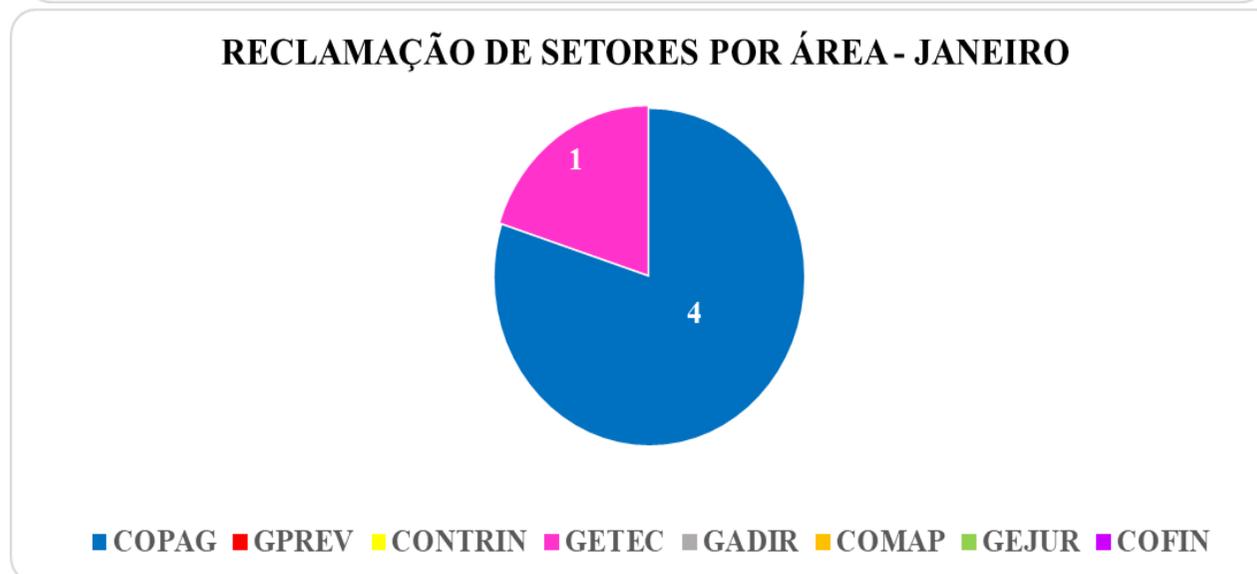
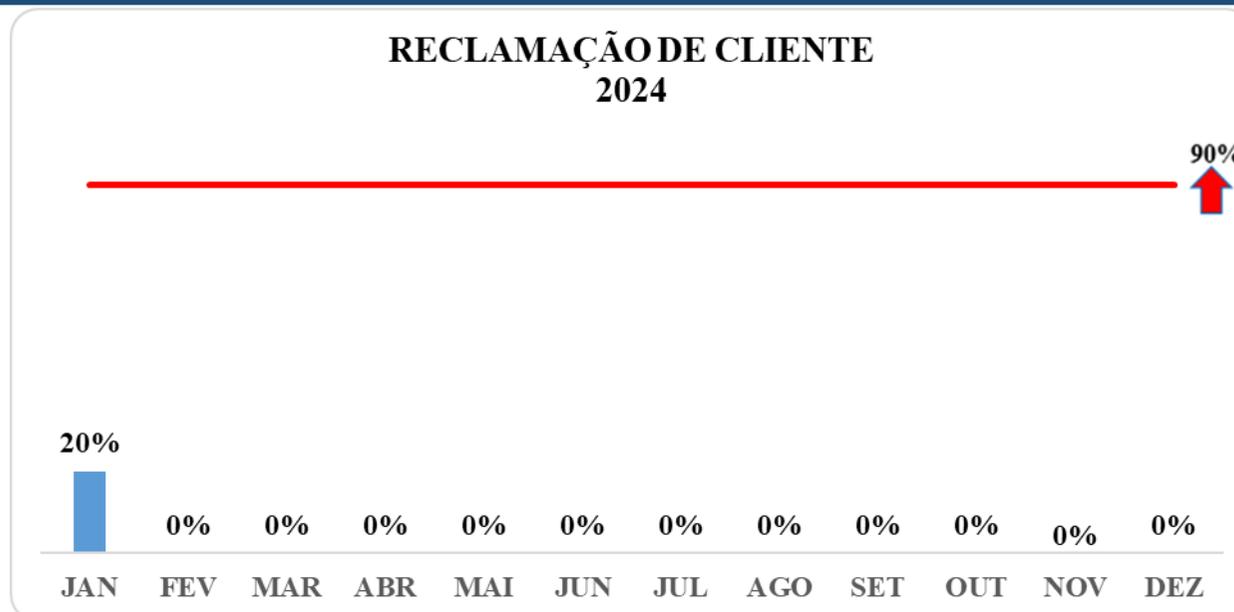
Registro “FALA.BR”



Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV e E-SIC, no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas o canal FALA.BR.

Foco no Cliente

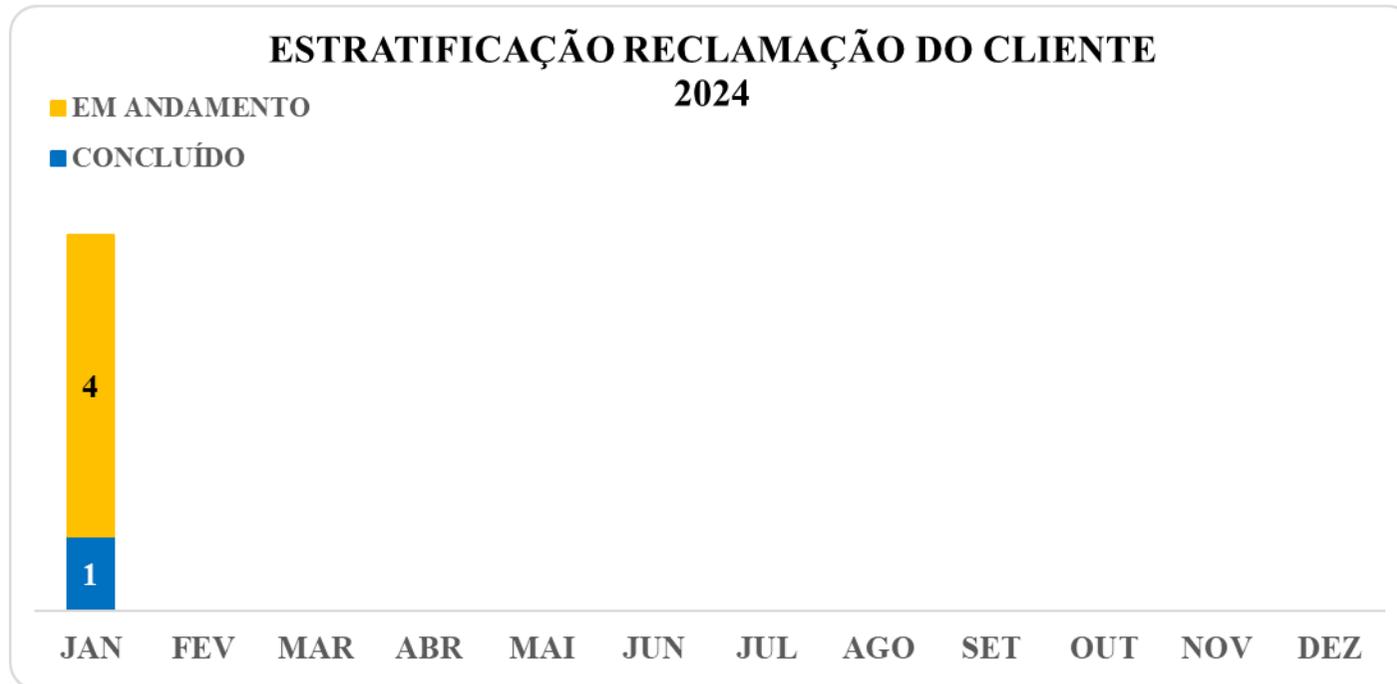
Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



➤ Conforme Comunicado Oficial na Intranet, desde o dia 19/01/2024 os servidores ficaram sem acesso à rede compartilhada e parte dos sistemas operacionais comprometendo as atividades.

Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



AMAZONPREV

JAN – 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO