

# AMAZONPREV

# FEV - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO

# Calendário

## Fevereiro de 2024

FEVEREIRO 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		
Dia 12 - Ponto Facultativo Dia 13 - Feriado de Carnaval Dia 14 - Quarta-feira de Cinzas		Dia 22 - 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

Atendimento de sua missão com Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores:

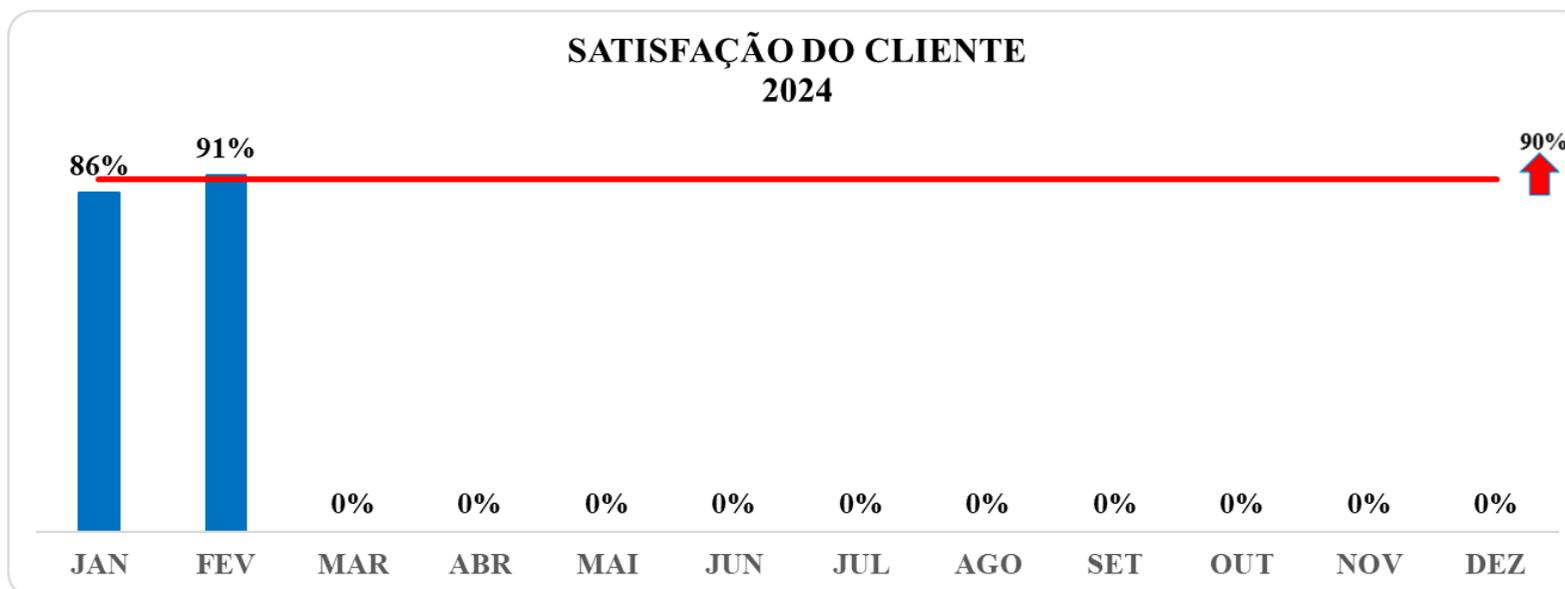


# FOCO NO CLIENTE



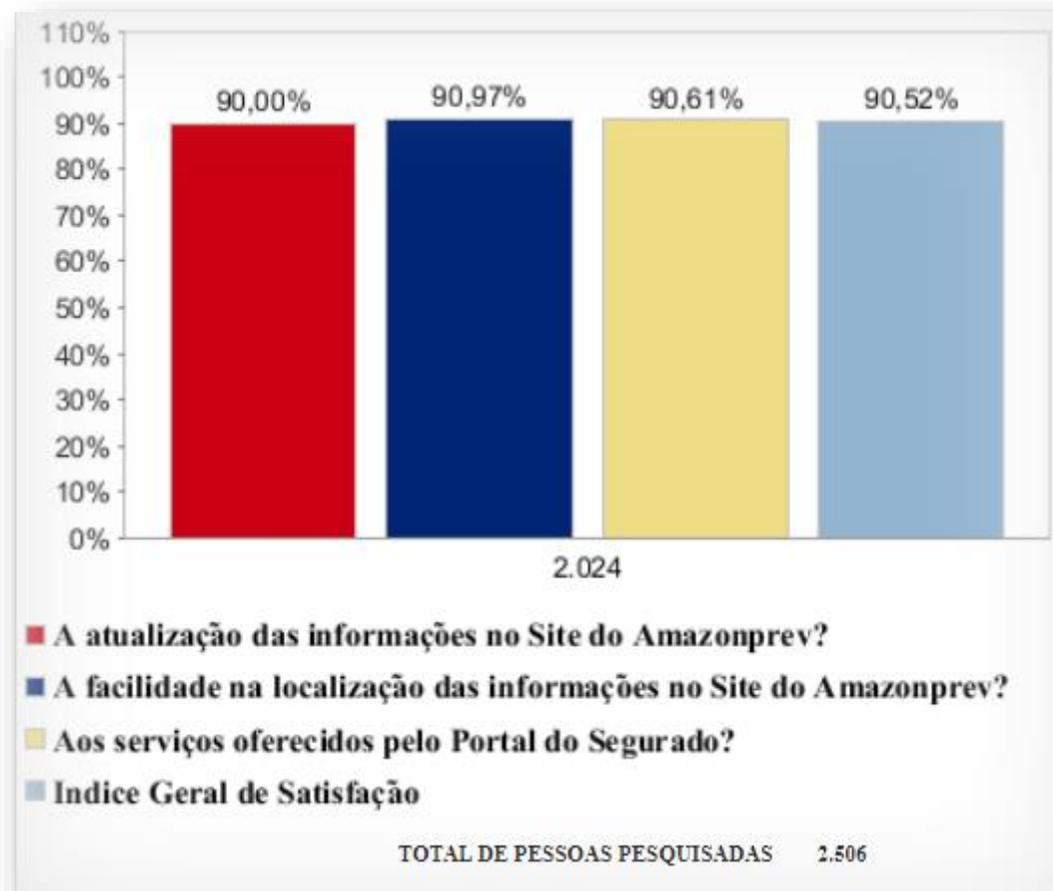
# Foco no Cliente

## Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV



# Foco no Cliente

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



Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

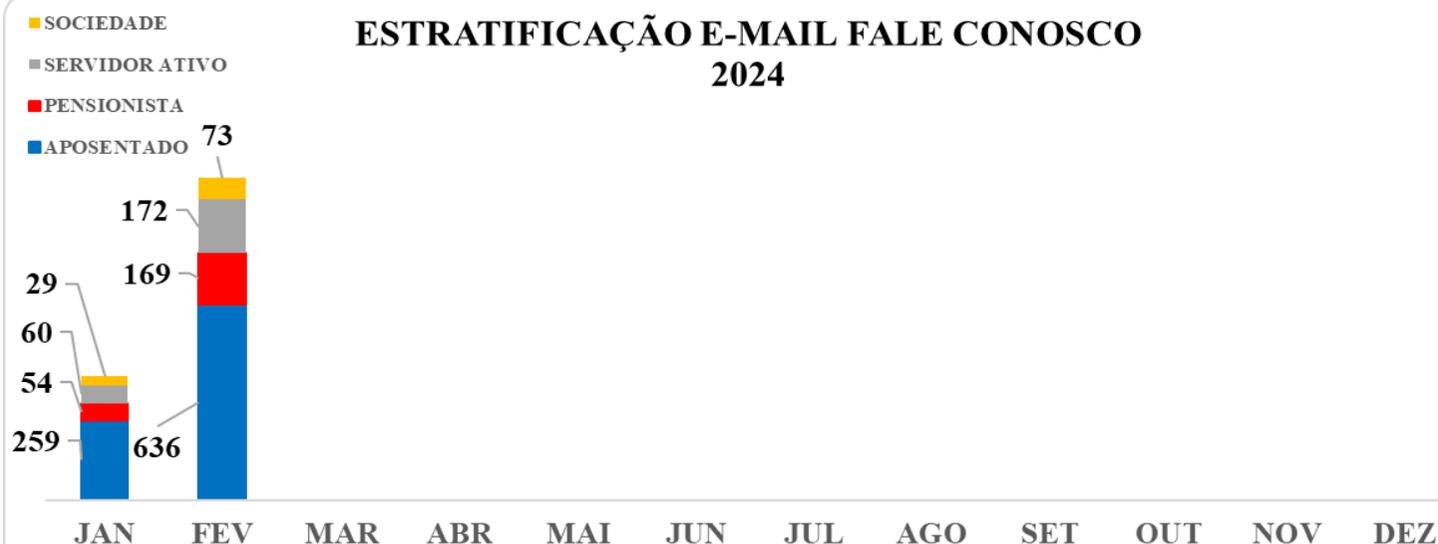
# Foco no Cliente

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

**E-MAIL FALE CONOSCO  
2024**



**ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO  
2024**

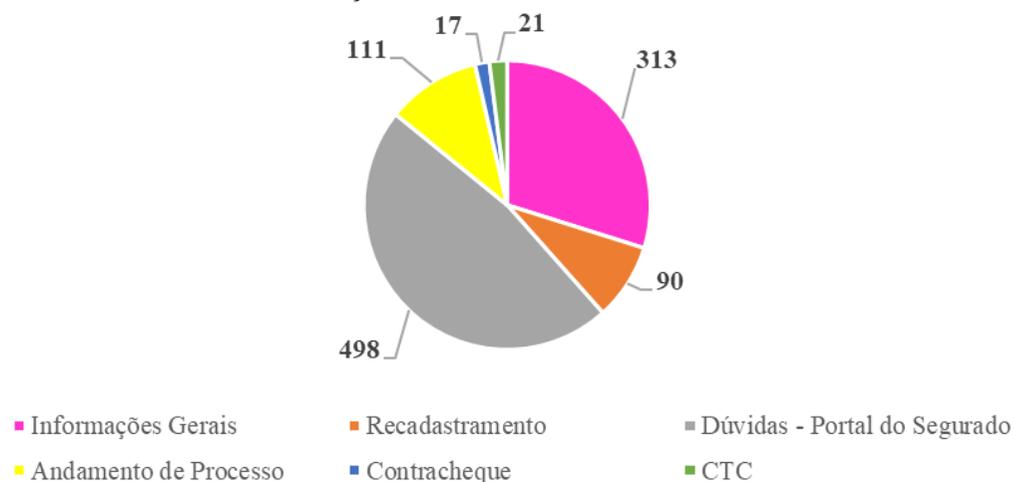


# Foco no Cliente

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

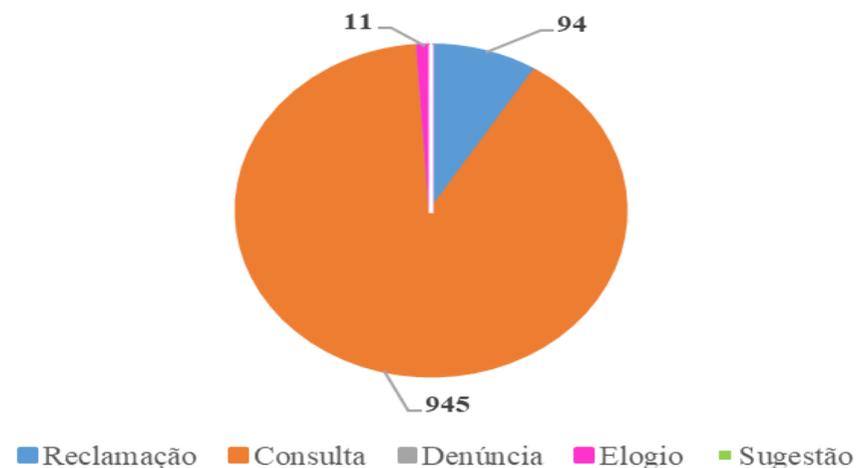
MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL	QUANTIDADE
Informações Gerais	313
Recadastramento	90
Dúvidas - Portal do Segurado	498
Andamento de Processo	111
Contracheque	17
CTC	21

### MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL - FEVEREIRO



TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	94
Consulta	945
Denúncia	0
Elogio	11
Sugestão	0

### TIPO DE ATENDIMENTO - FEVEREIRO



# Foco no Cliente

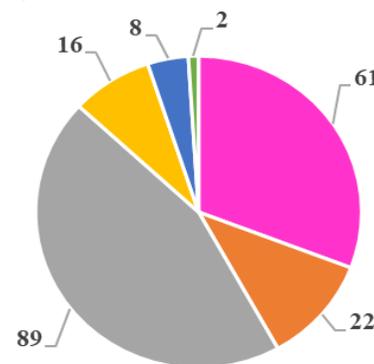
## Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

### TELEFONE OUVIDORIA 2024



MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE	QUANTIDADE
Informações Gerais	61
Recadastramento	22
Dúvidas - Portal do Segurado	89
Andamento de Processo	16
Contracheque	8
CTC	2

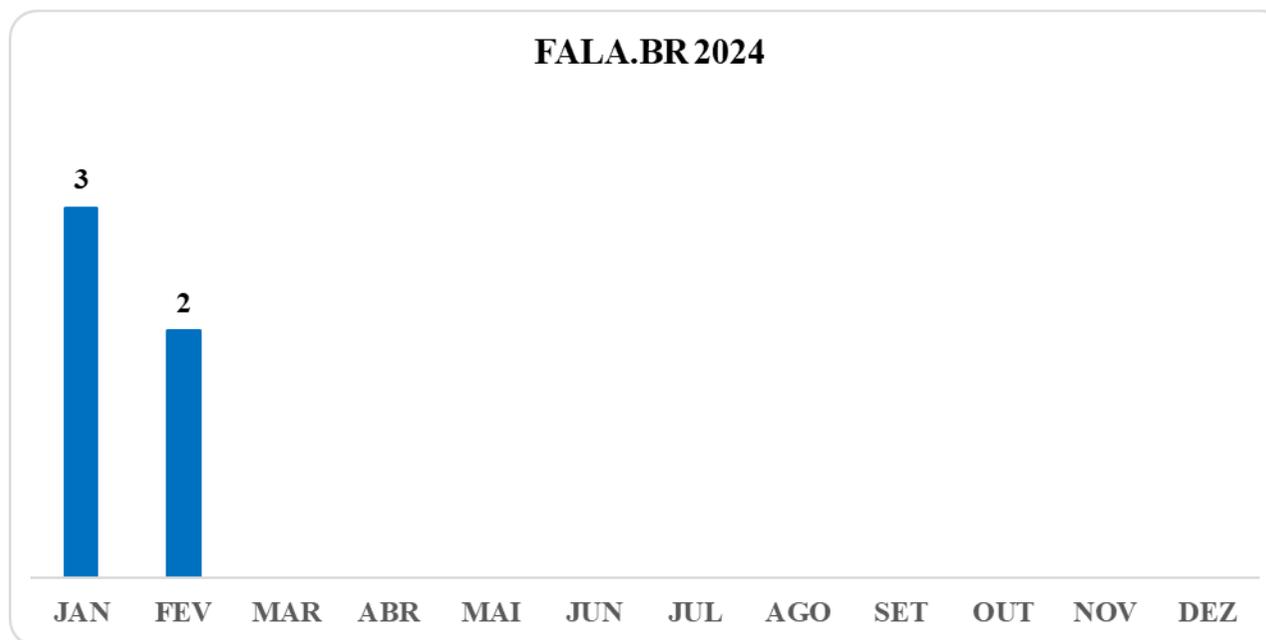
### MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE - FEVEREIRO



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

# Foco no Cliente

## Registro “FALA.BR”

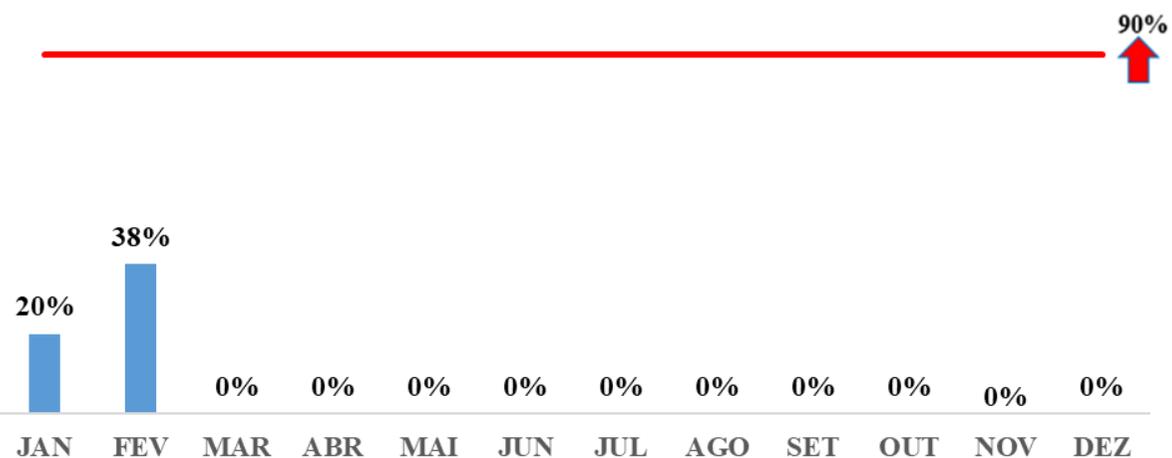


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV e E-SIC, no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas o canal FALA.BR.

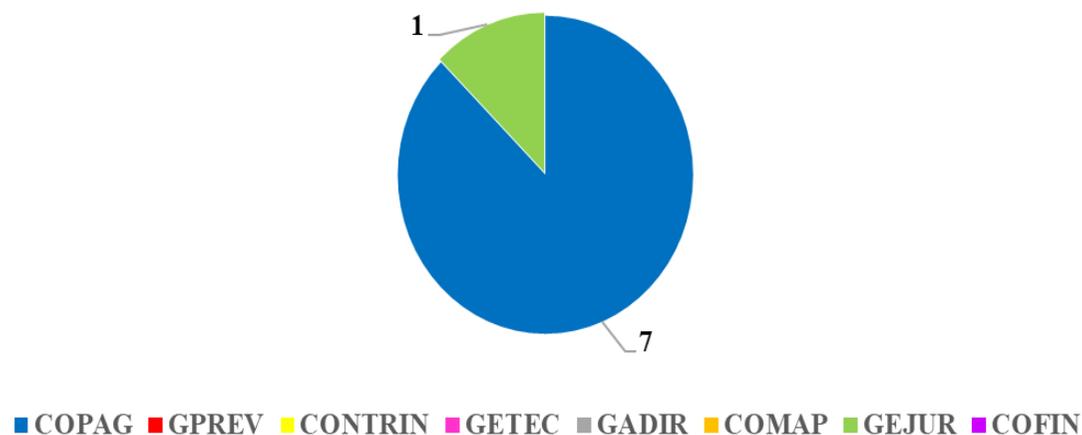
# Foco no Cliente

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

### RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2024



### RECLAMAÇÃO DE SETORES POR ÁREA - FEVEREIRO



# Foco no Cliente

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



# AMAZONPREV

# FEV - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO