

AMAZONPREV

MAR - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Calendário

Março de 2024



MARÇO 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 / 31	25	26	27	28	29	30

Dia 4 - Inconsistência Internet
Dia 14 - Inconsistência SISPREV
Dia 28 - Ponto Facultativo - Semana Santa
Dia 29 - Sexta-Feira Santa

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



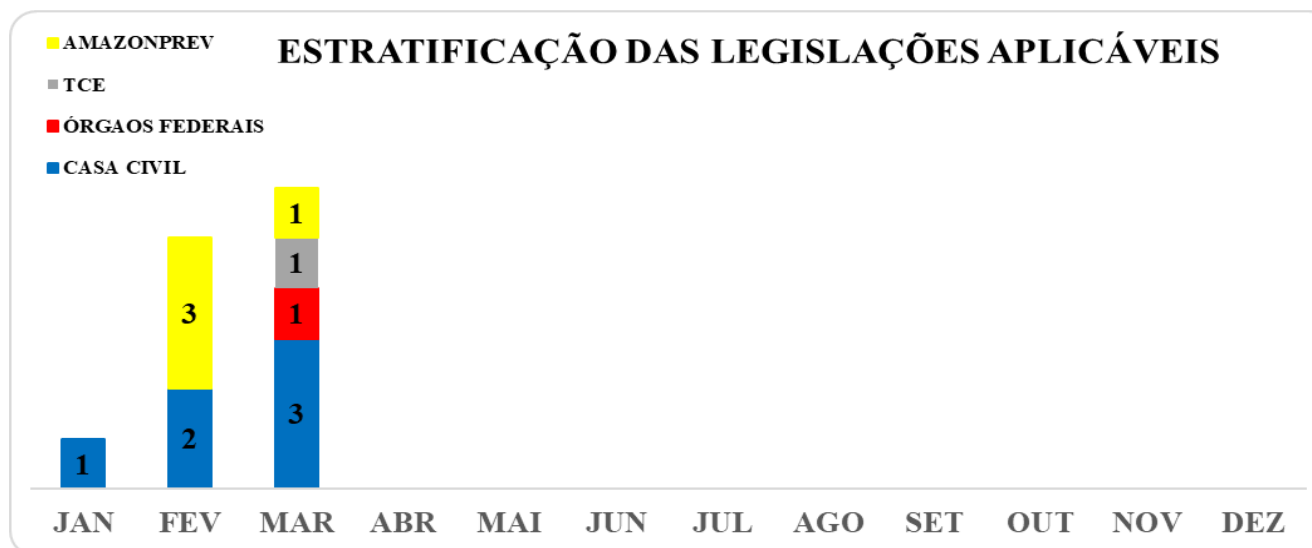
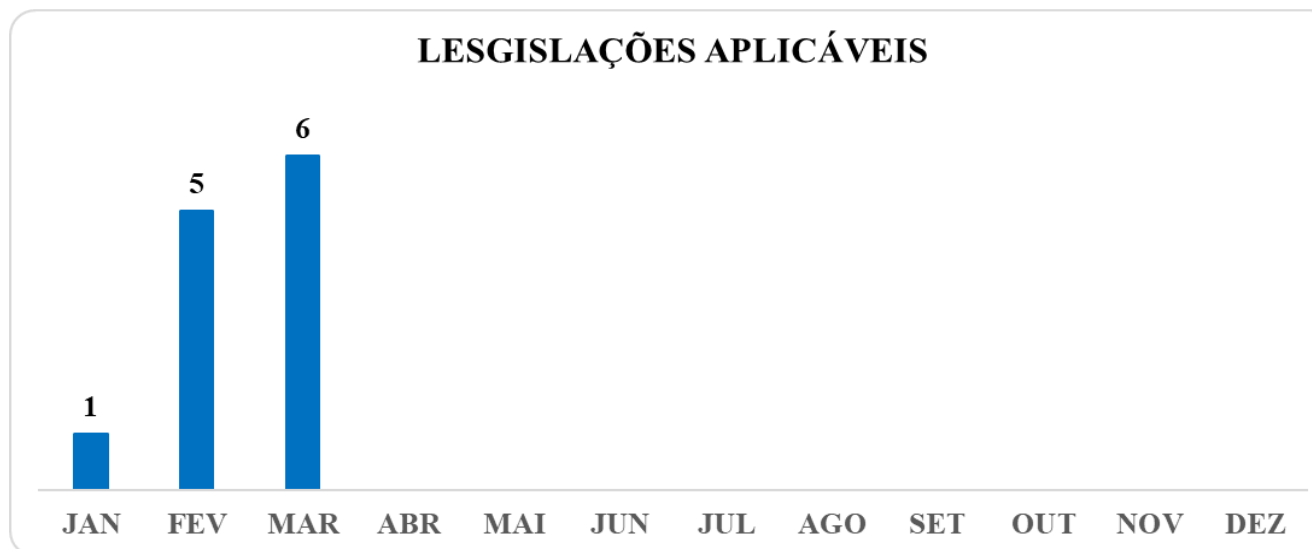
HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

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

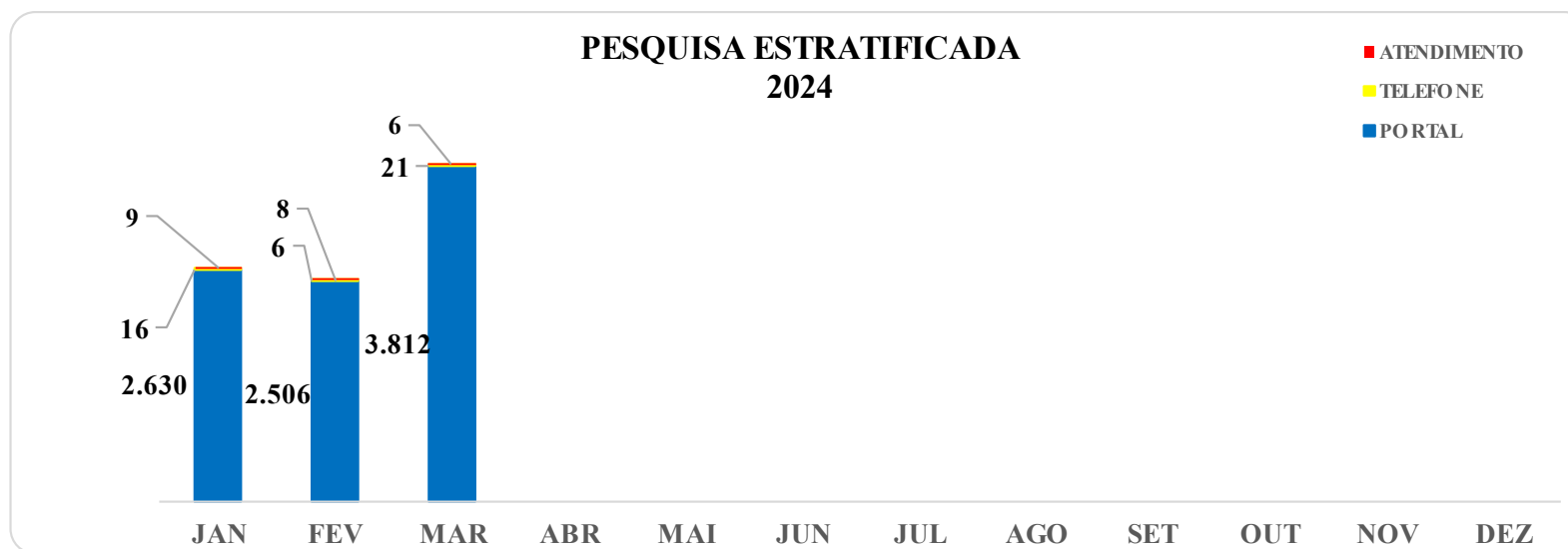


FOCO NO CLIENTE



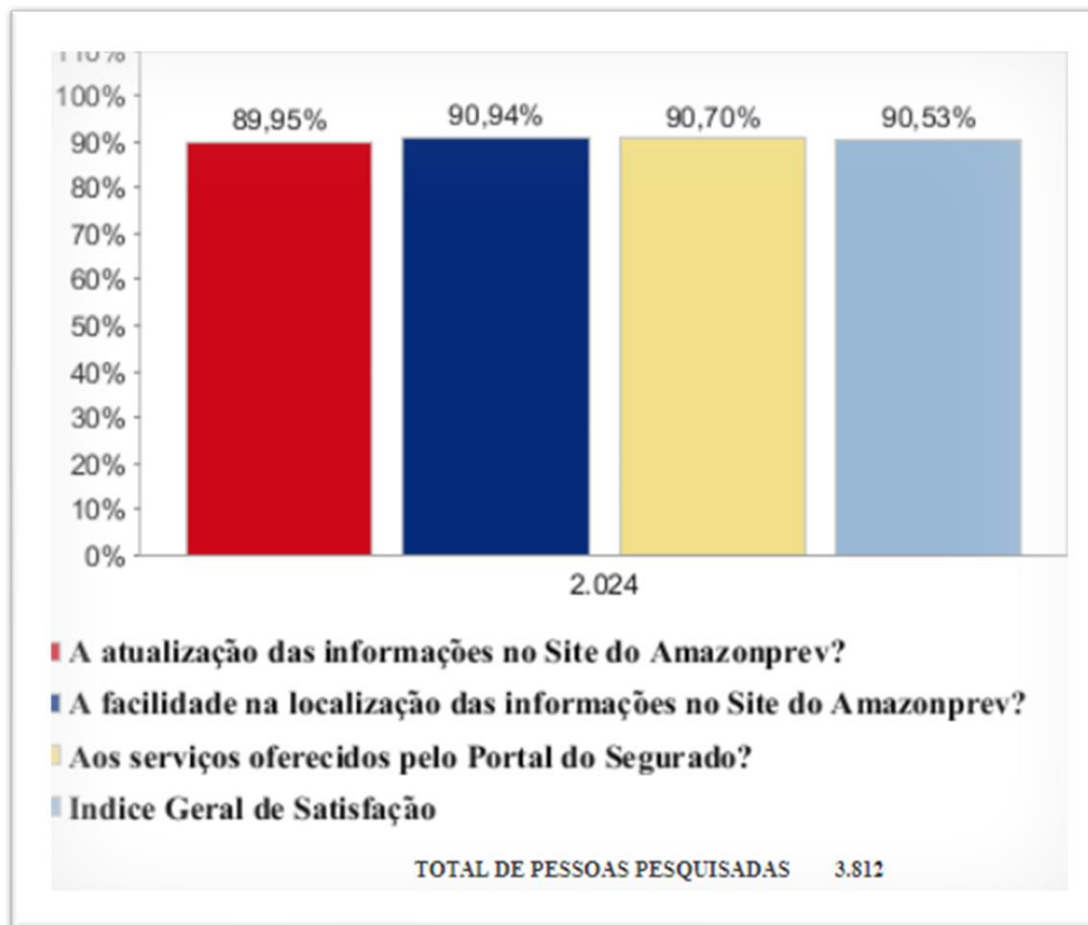
Foco no Cliente

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

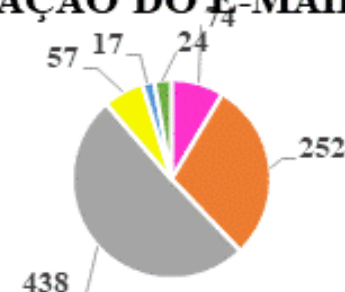


Foco no Cliente

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

MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL	QUANTIDADE
Informações Gerais	74
Recadastramento	252
Dúvidas - Portal do Segurado	438
Andamento de Processo	57
Contracheque	17
CTC	24

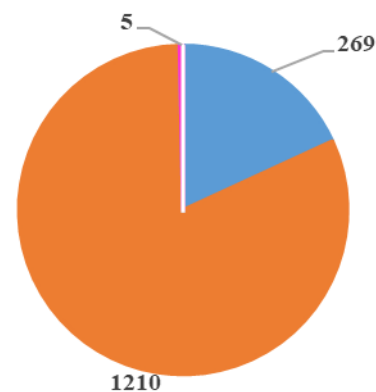
MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL - MARÇO



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

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	269
Consulta	1210
Denúncia	0
Elogio	5
Sugestão	0

TIPO DE ATENDIMENTO - MARÇO

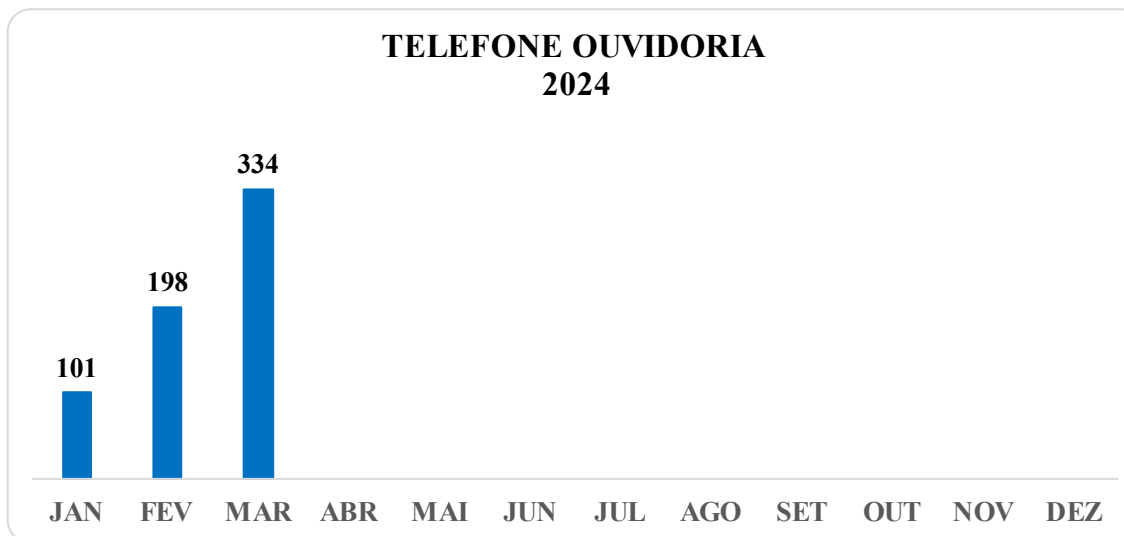


- Reclamação
- Consulta
- Denúncia
- Elogio
- Sugestão

Foco no Cliente

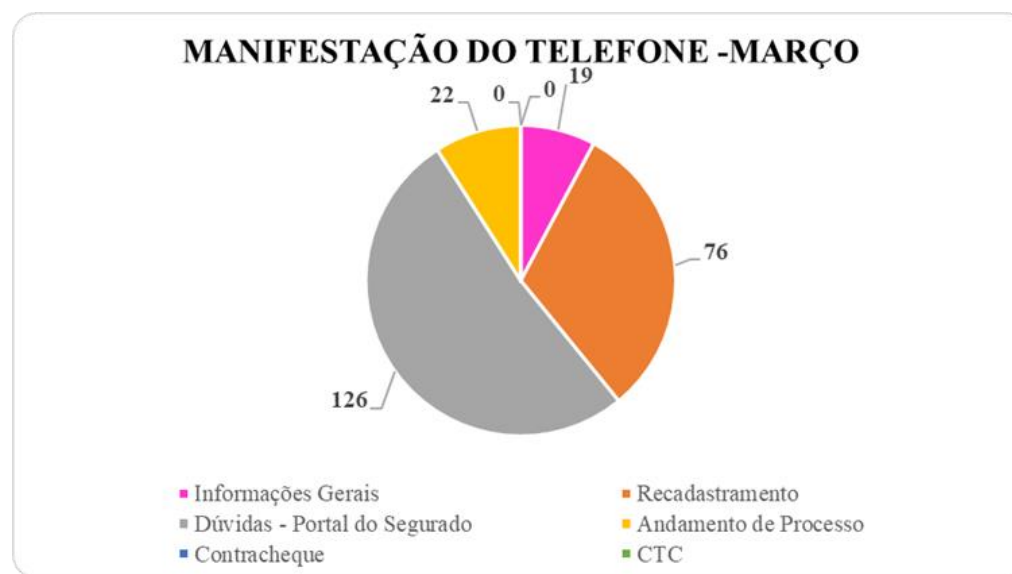
Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

**TELEFONE OUVIDORIA
2024**



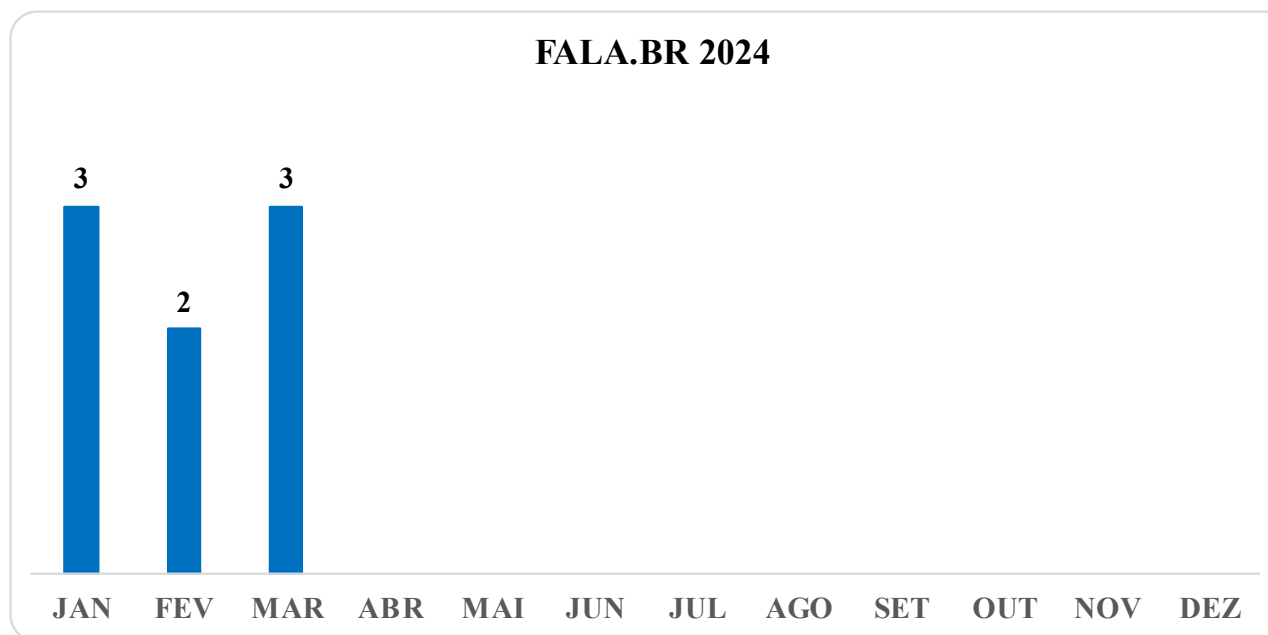
MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE	QUANTIDADE
Informações Gerais	19
Recadastramento	76
Dúvidas - Portal do Segurado	126
Andamento de Processo	22
Contracheque	0
CTC	0

MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE -MARÇO



Foco no Cliente

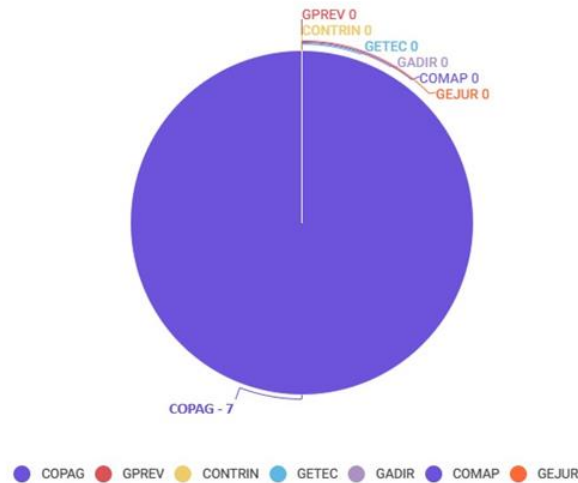
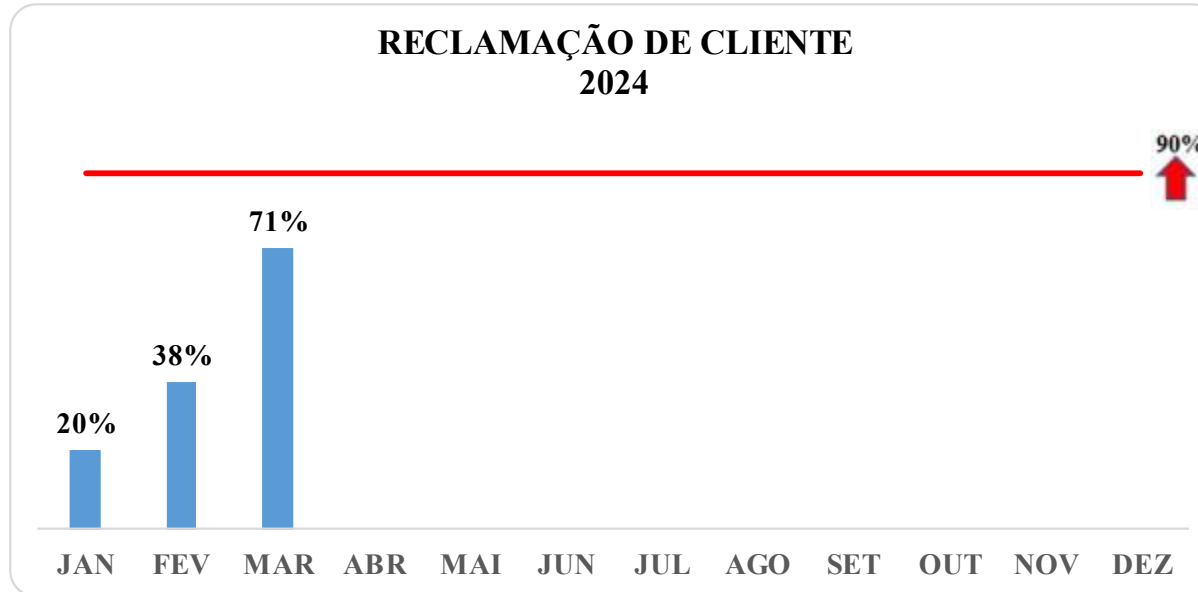
Registro “FALA.BR”



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



Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



AMAZONPREV

MAR - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO