

AMAZONPREV

ABR - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Calendário

Abril de 2024



ABRIL 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	Dia 5 - Inconsistência Internet			

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



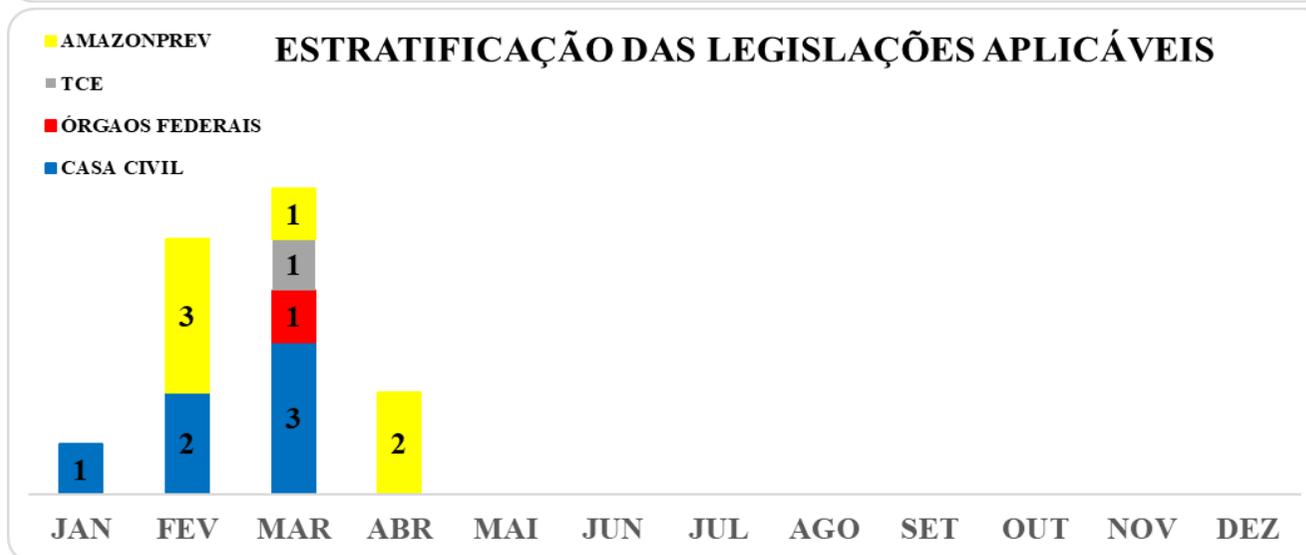
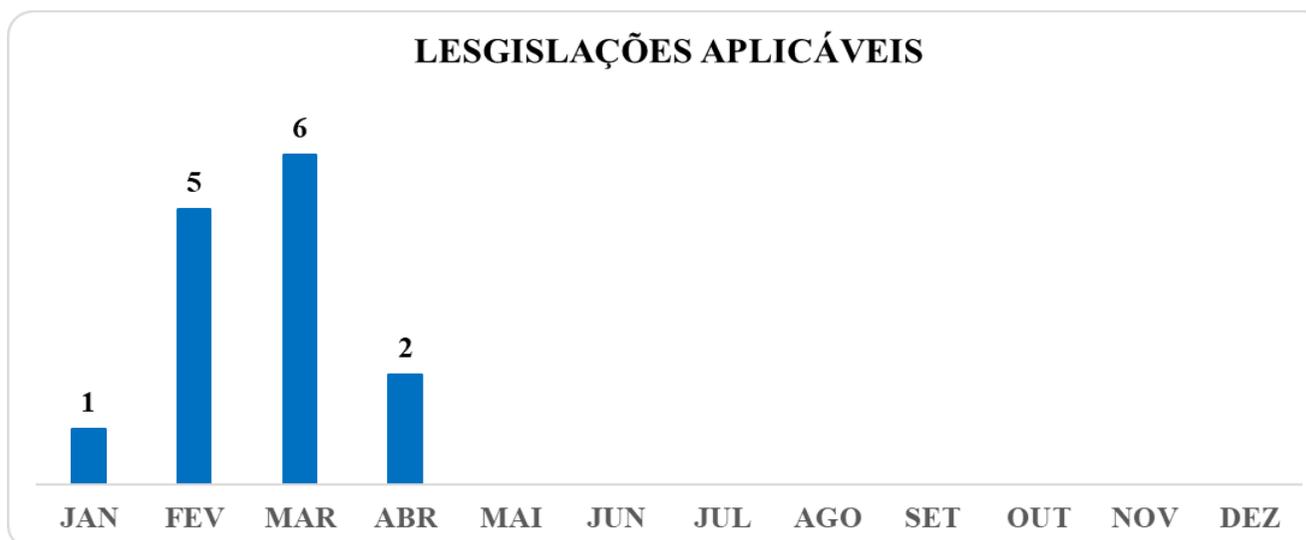

HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

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

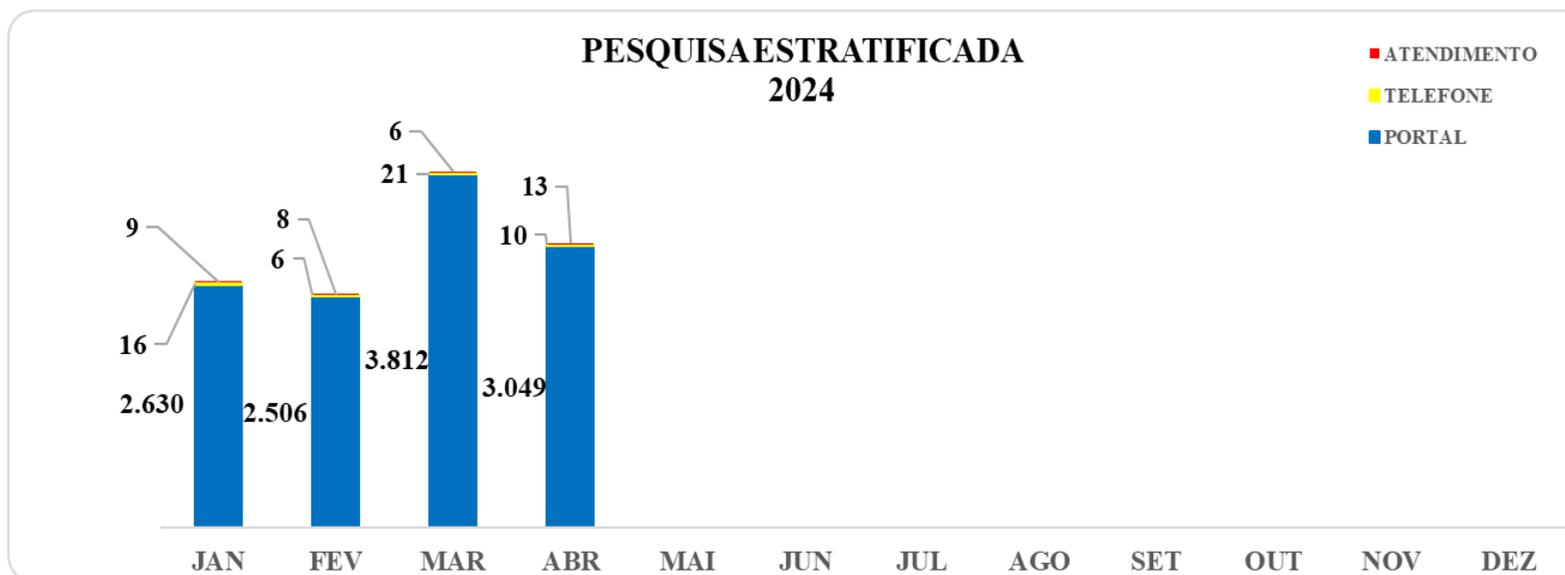
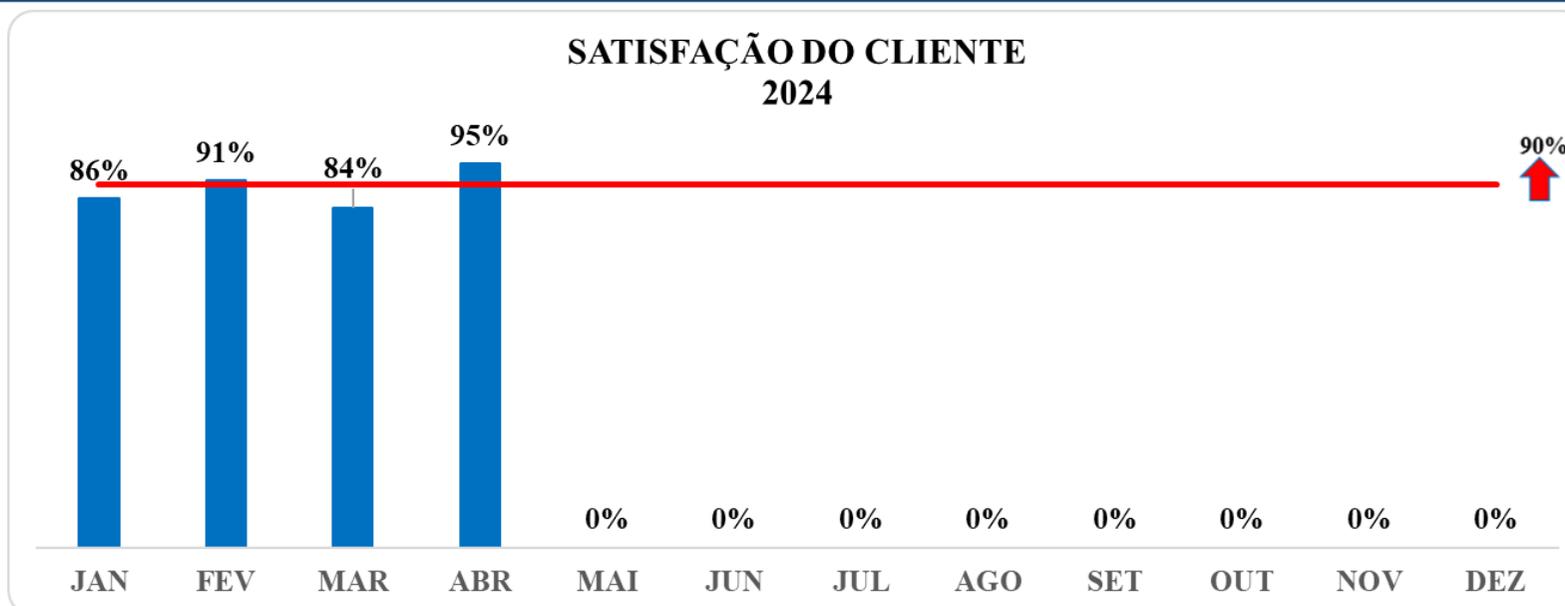


FOCO NO CLIENTE



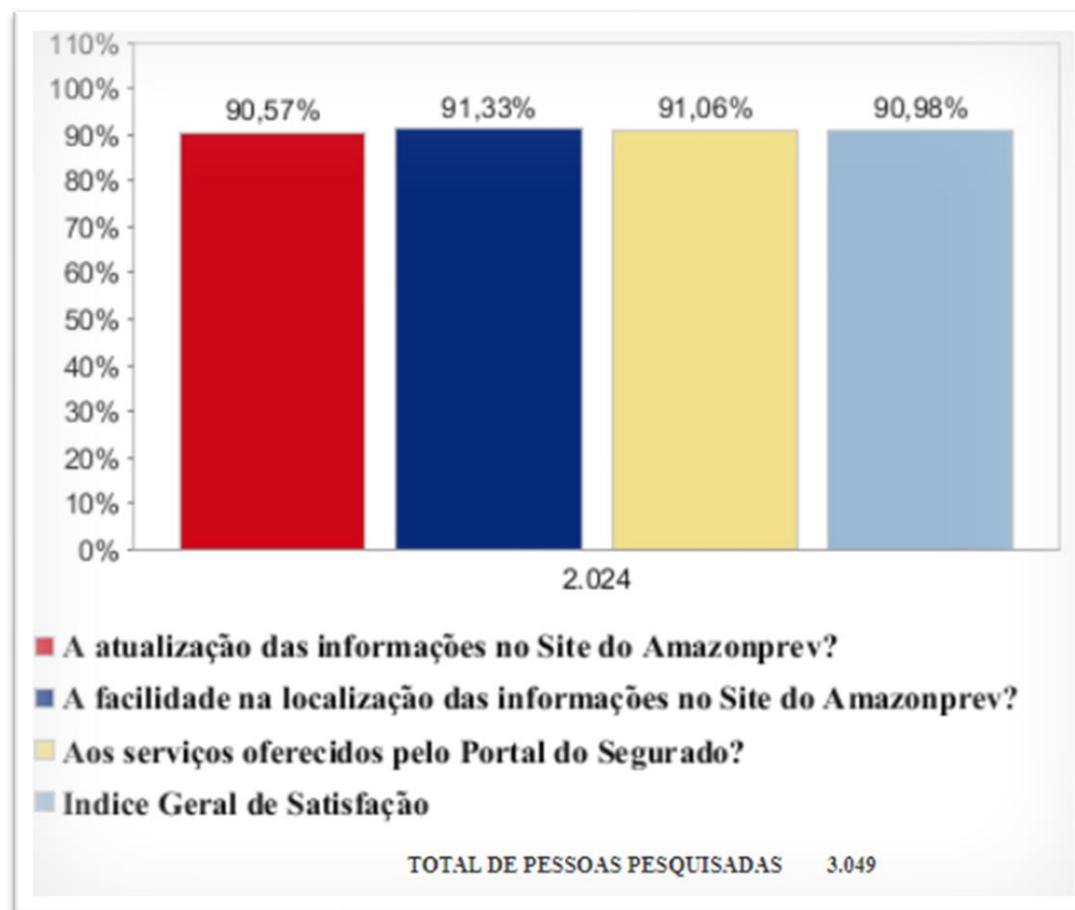
Foco no Cliente

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

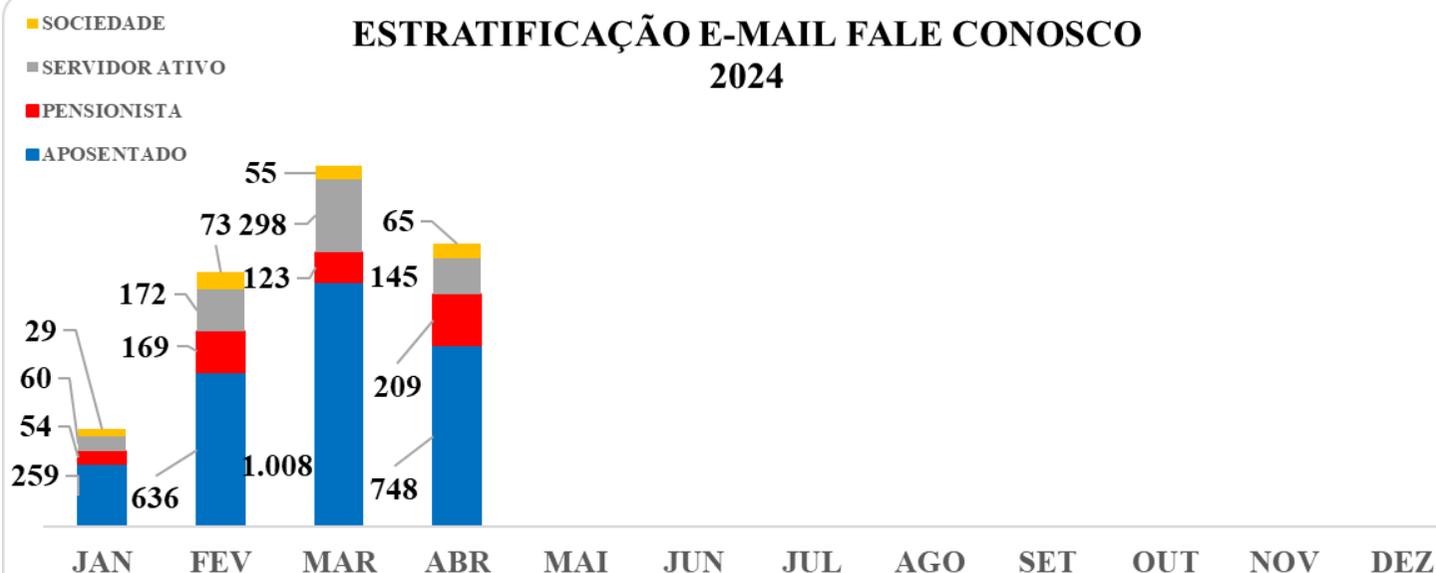
Foco no Cliente

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

E-MAIL FALE CONOSCO 2024



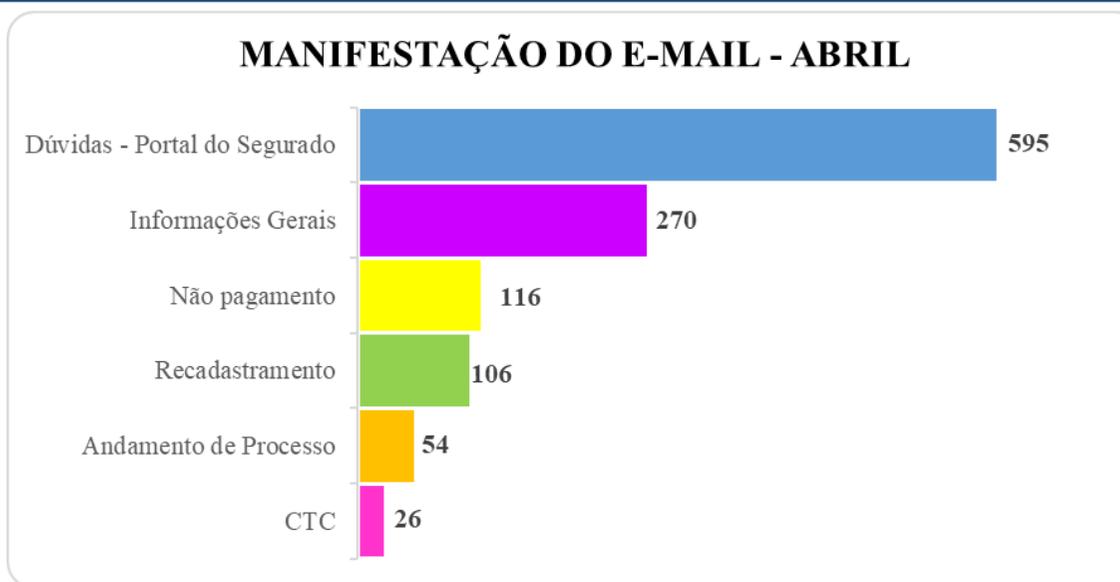
ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2024



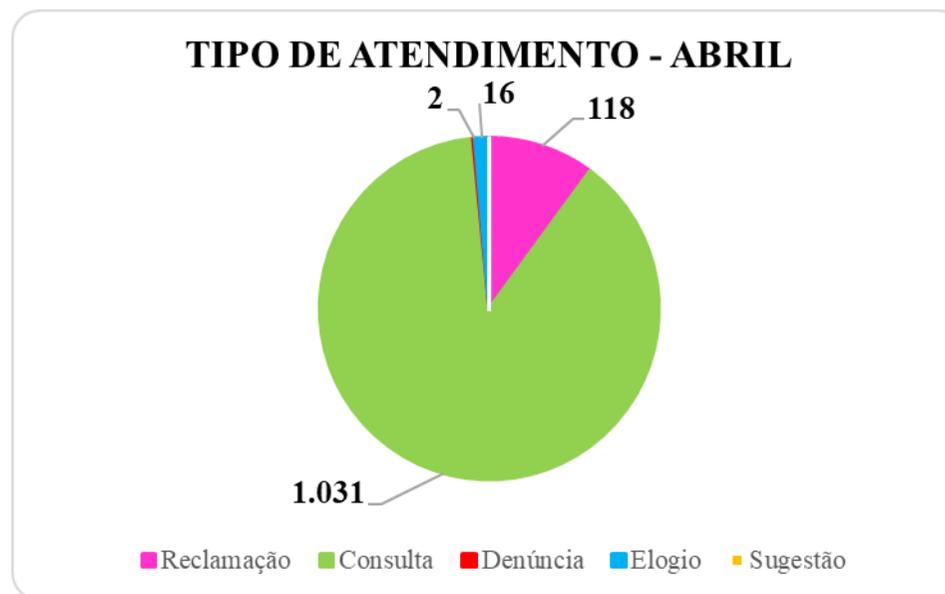
Foco no Cliente

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

MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL	QUANTIDADE
CTC	26
Andamento de Processo	54
Recadastramento	106
Não pagamento	116
Informações Gerais	270
Dúvidas - Portal do Segurado	595

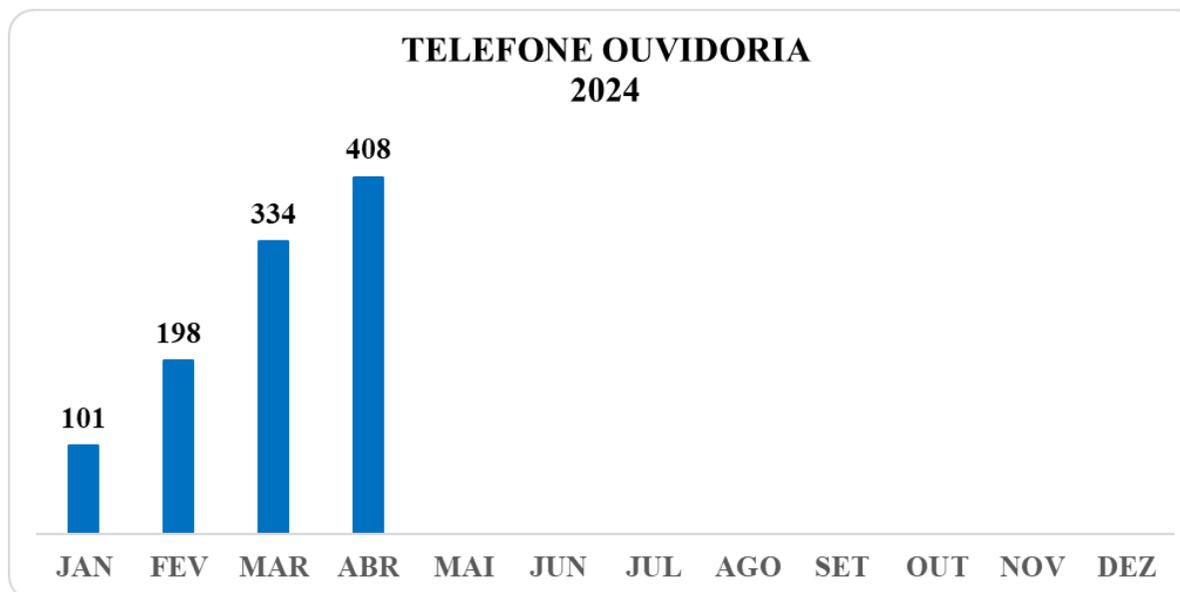


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	118
Consulta	1.031
Denúncia	2
Elogio	16
Sugestão	0

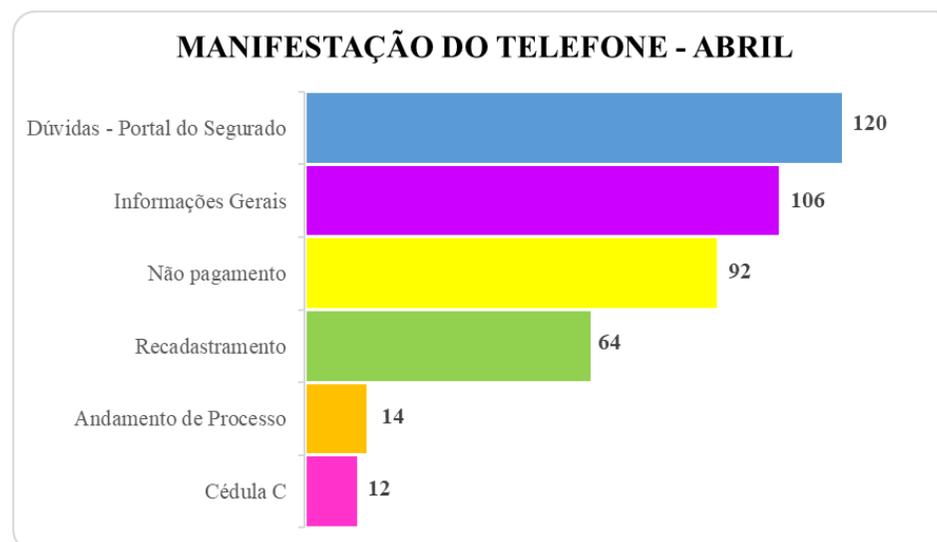


Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria



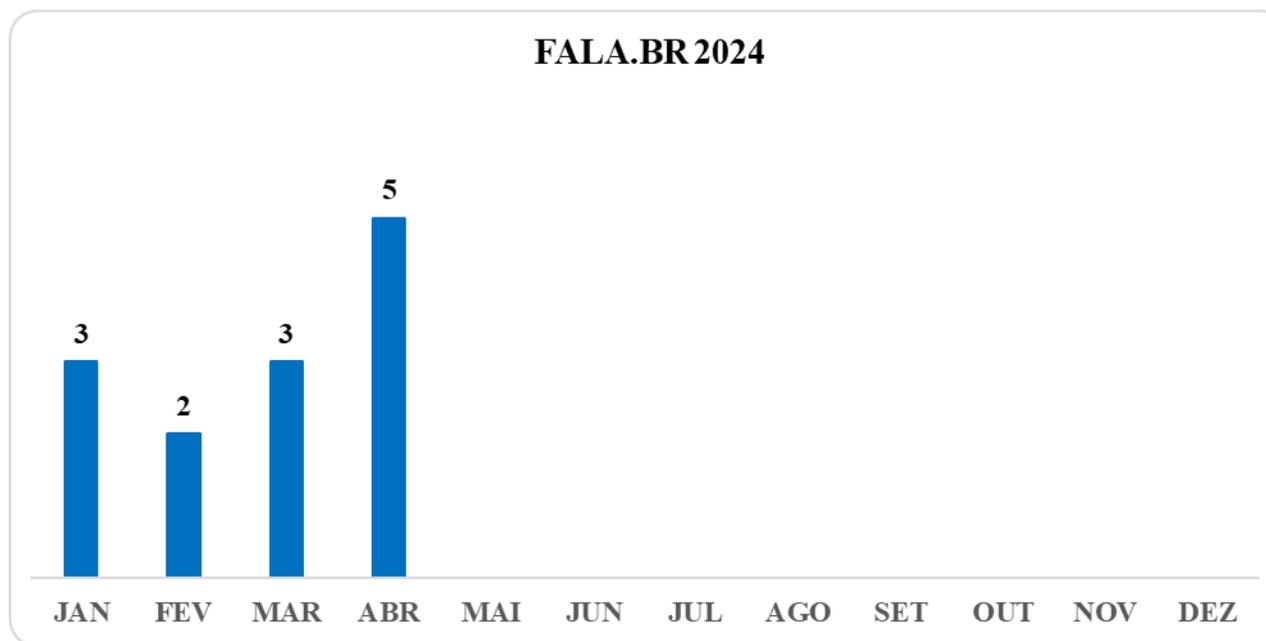
MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE	QUANTIDADE
Cédula C	12
Andamento de Processo	14
Recadastramento	64
Não pagamento	92
Informações Gerais	106
Dúvidas - Portal do Segurado	120



- Houve um aumento de ligações reclamando do “NÃO PAGAMENTO”, ocasionado pelo atraso de algumas horas no DÉBITO em conta do segurado.

Foco no Cliente

Registro “FALA.BR”

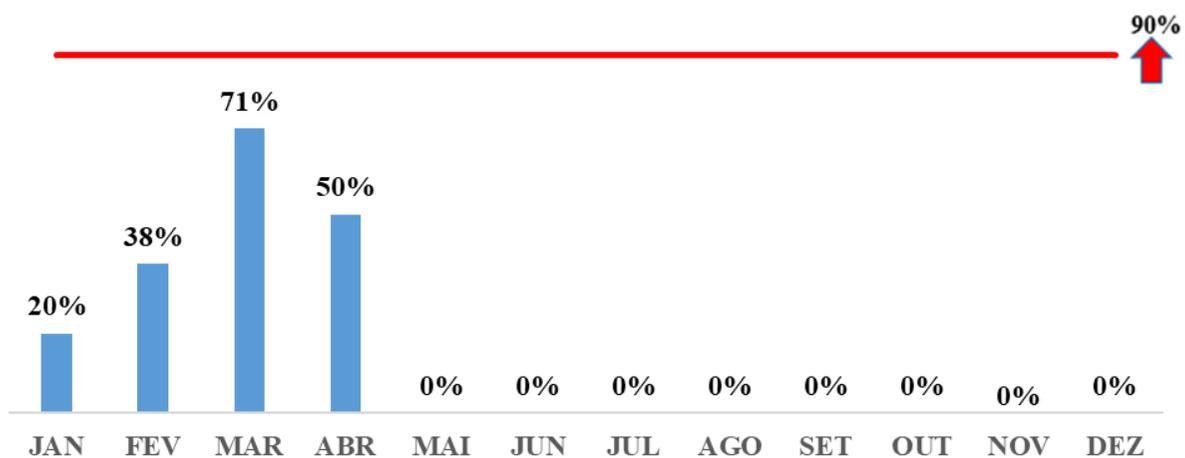


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV e E-SIC, no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas o canal FALA.BR.

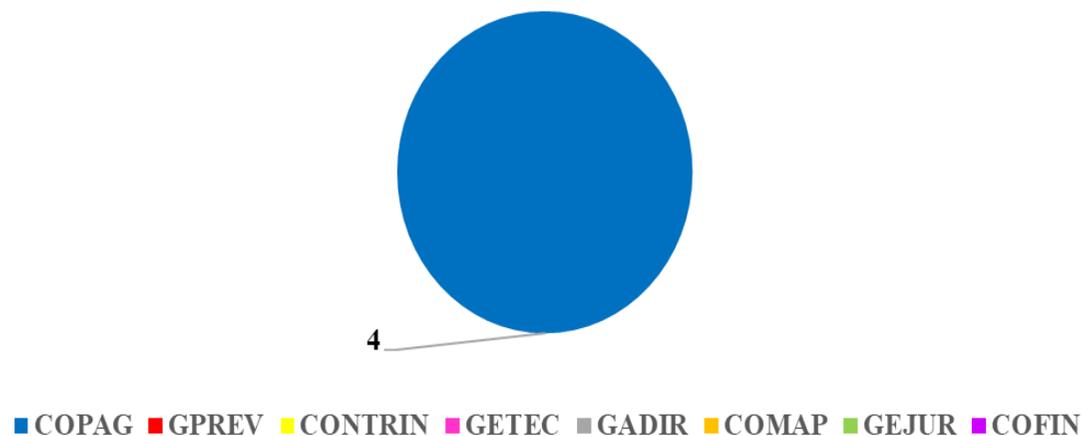
Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2024

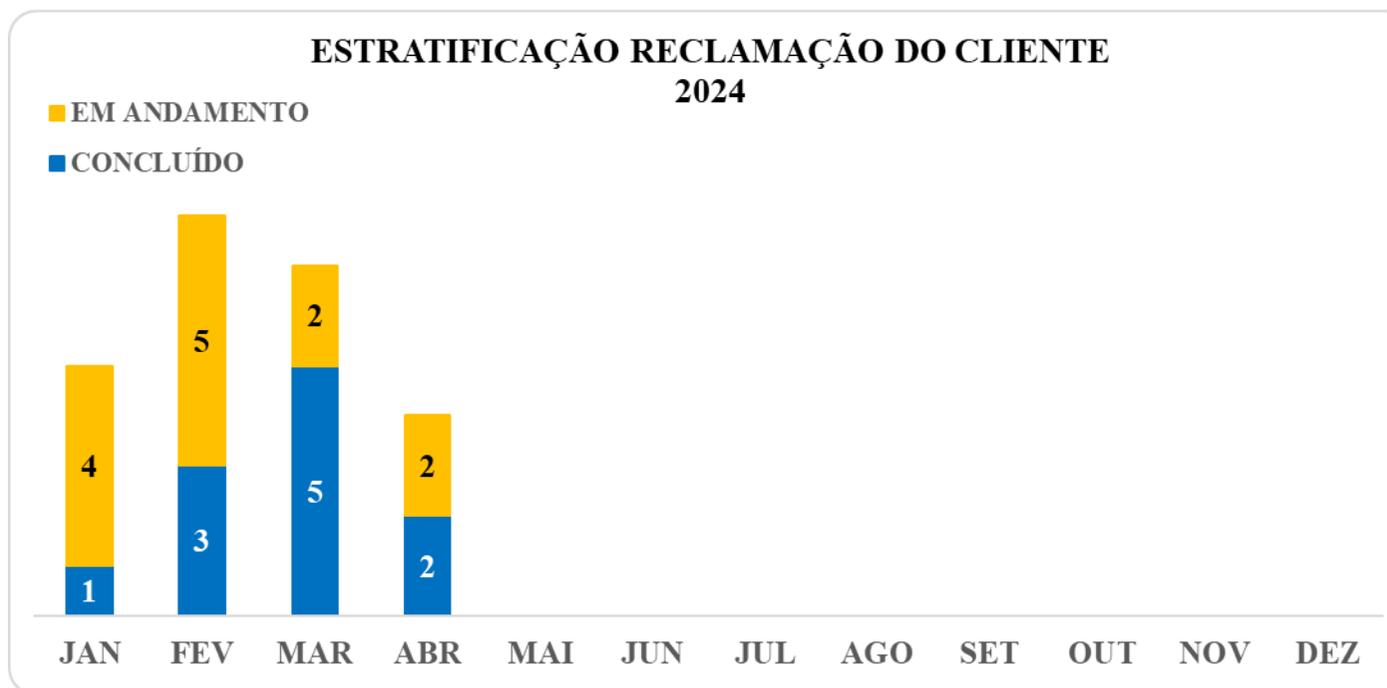


RECLAMAÇÃO DE SETORES POR ÁREA - ABRIL



Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



AMAZONPREV

ABR - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO