

AMAZONPREV

MAI - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Calendário

Maio de 2024



MAIO 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 - Dia do Trabalho
Dia 30 - Corpus Christ
Dia 31 - Ponto Facultativo

CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Contexto Organizacional

A Organização e seu contexto:



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

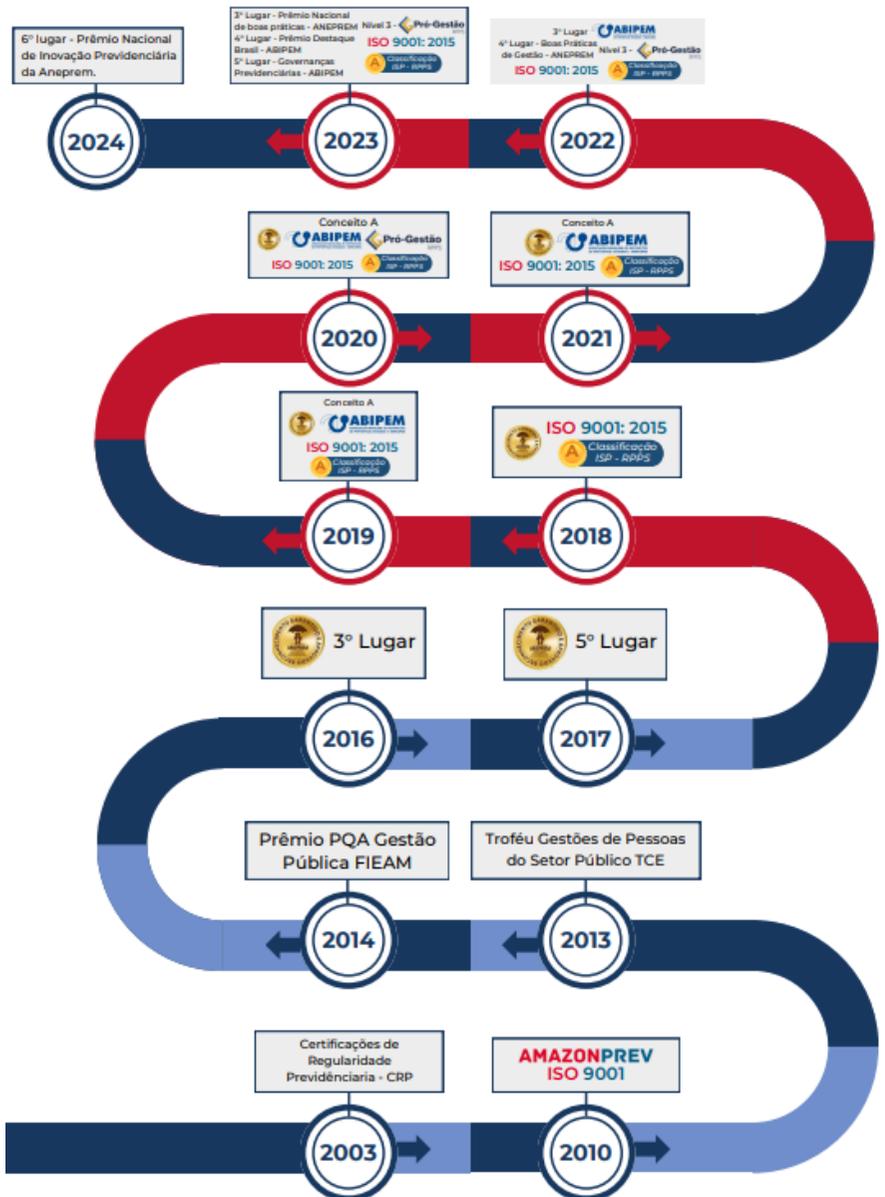
- Seus Clientes;
- Governo do Estado do Amazonas;
- Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores;
- Servidores da Instituição;
- Provedores Externos;
- Sociedade;
- Conselhos da Amazonprev;

Contexto Organizacional

Atendimento de sua missão com seus clientes



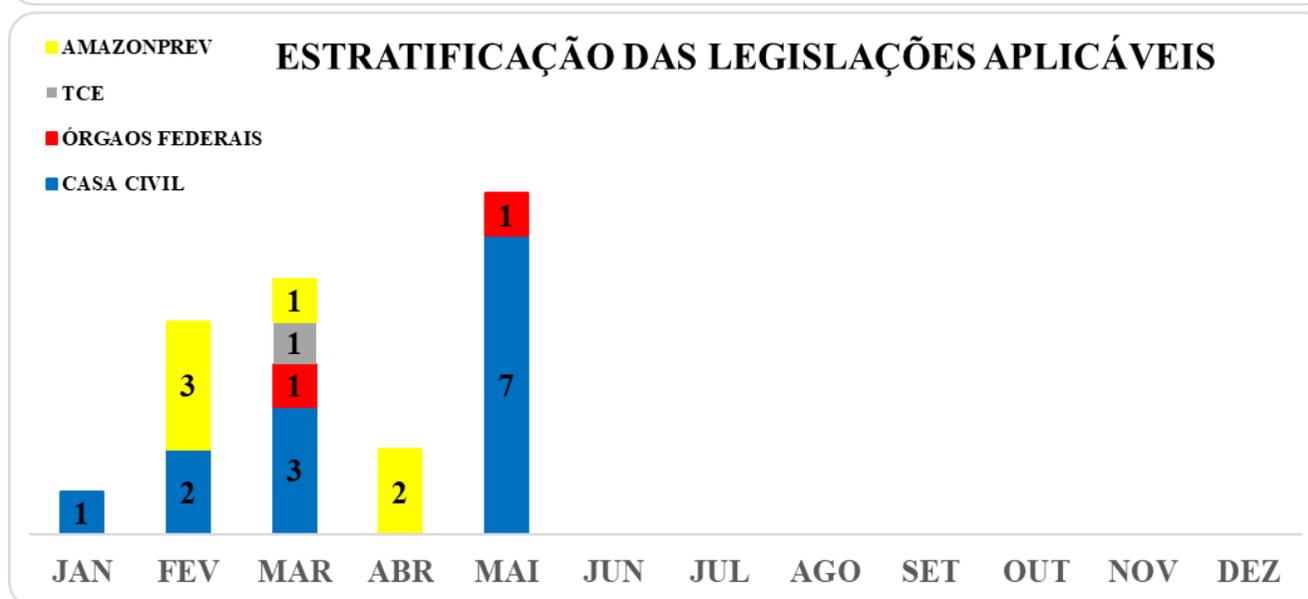
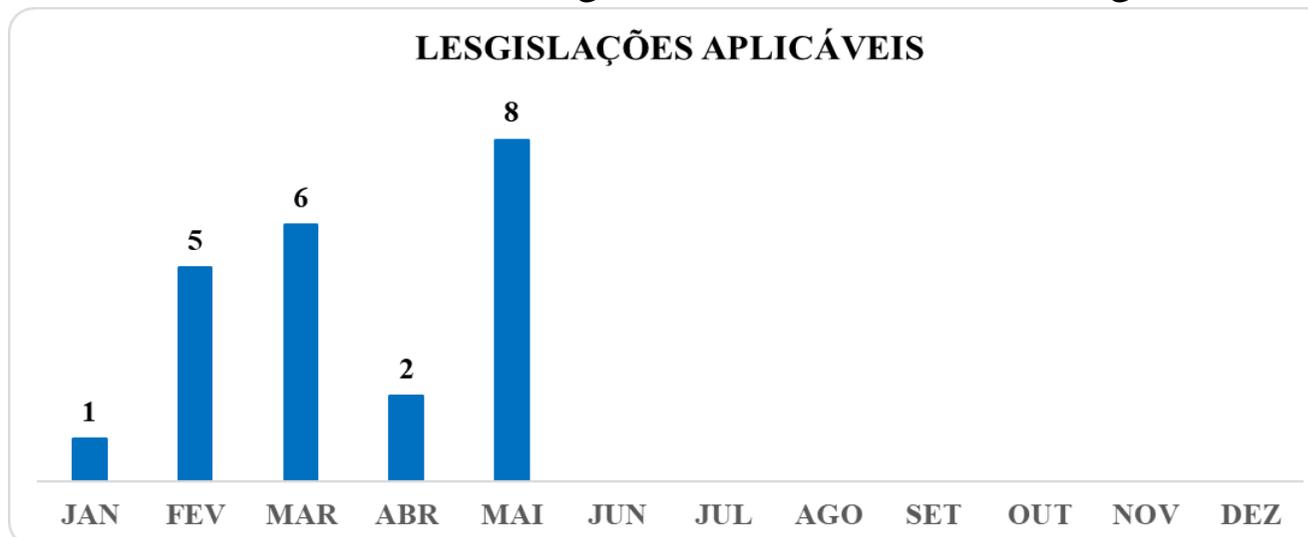
Fundação **AMAZONPREV**
HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

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

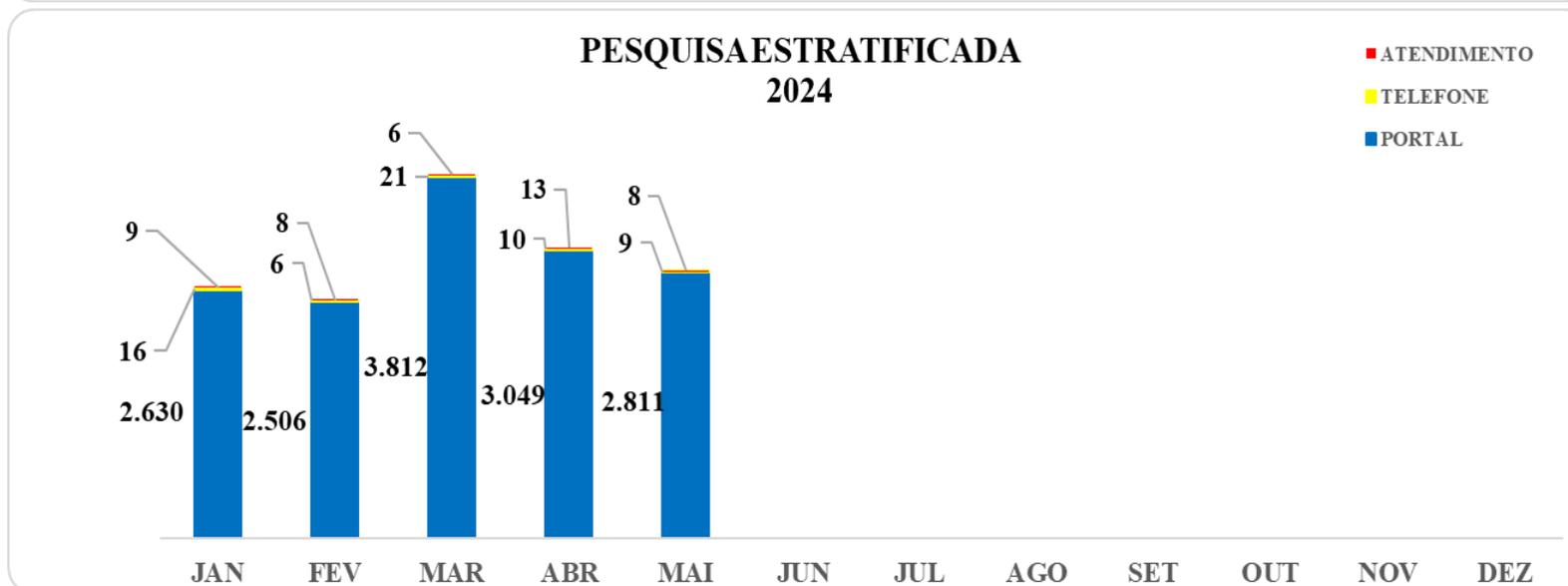
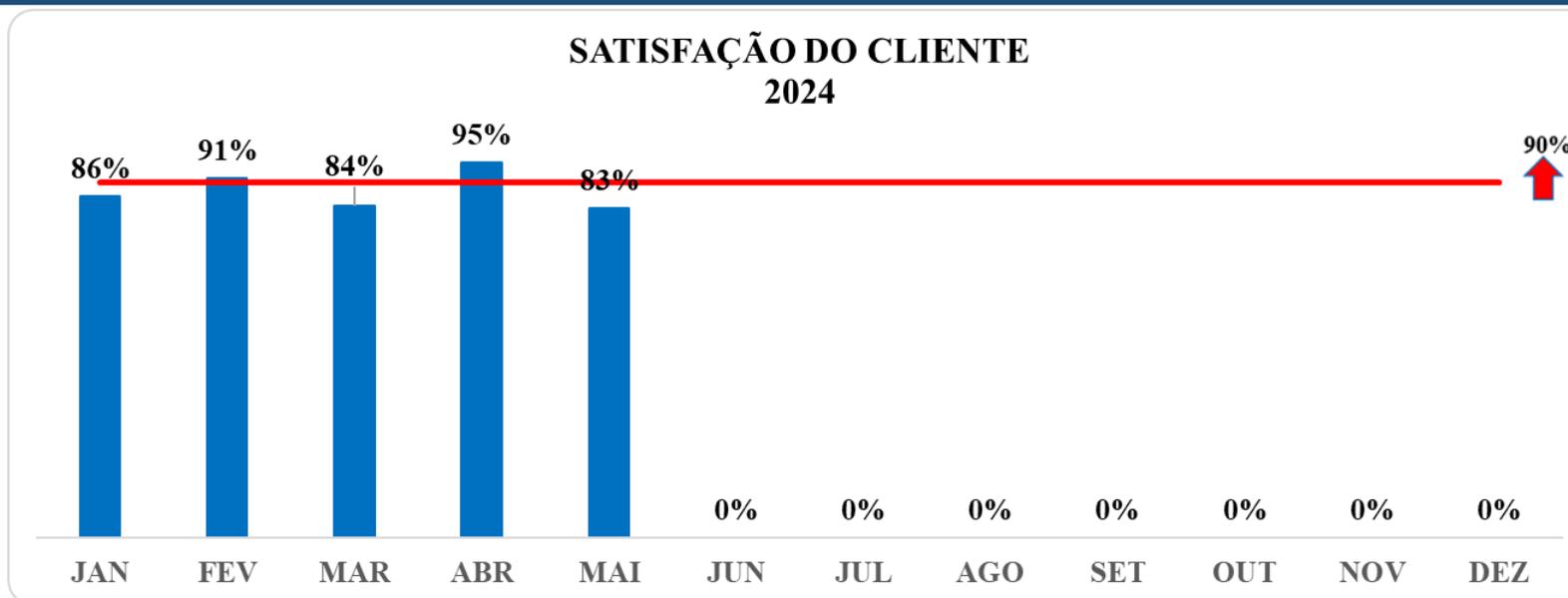


FOCO NO CLIENTE



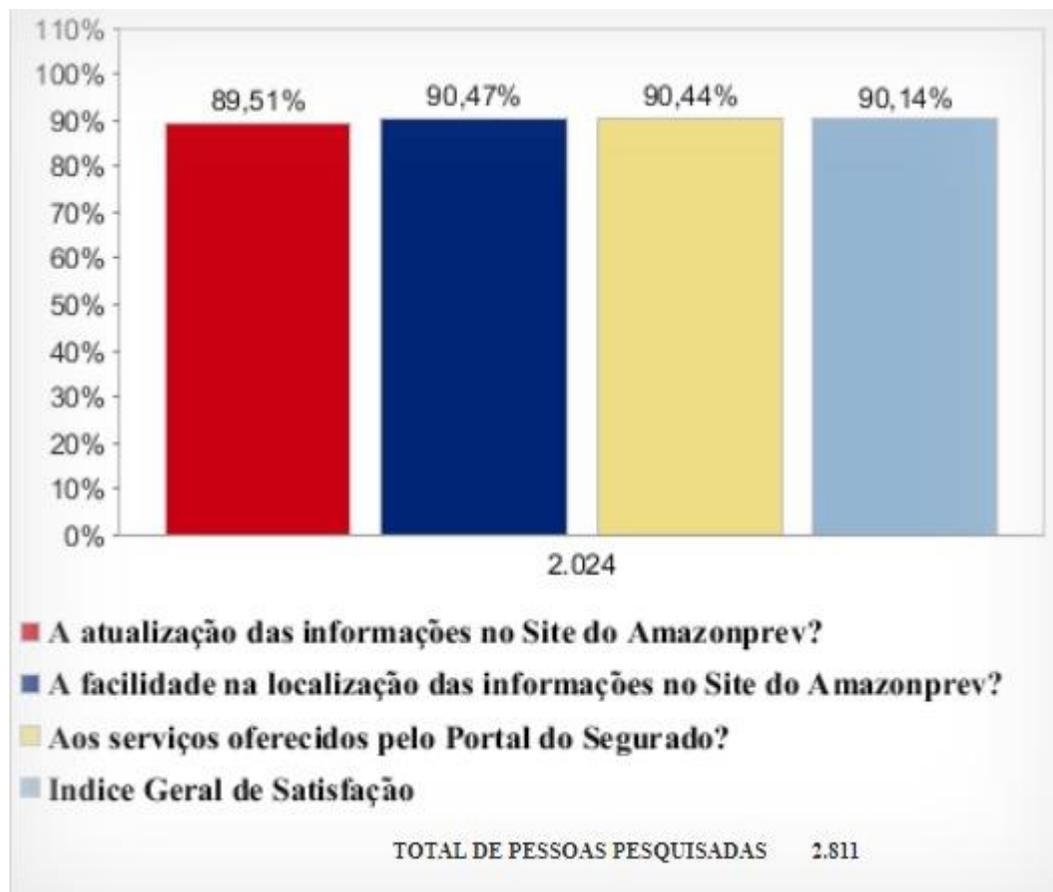
Foco no Cliente

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

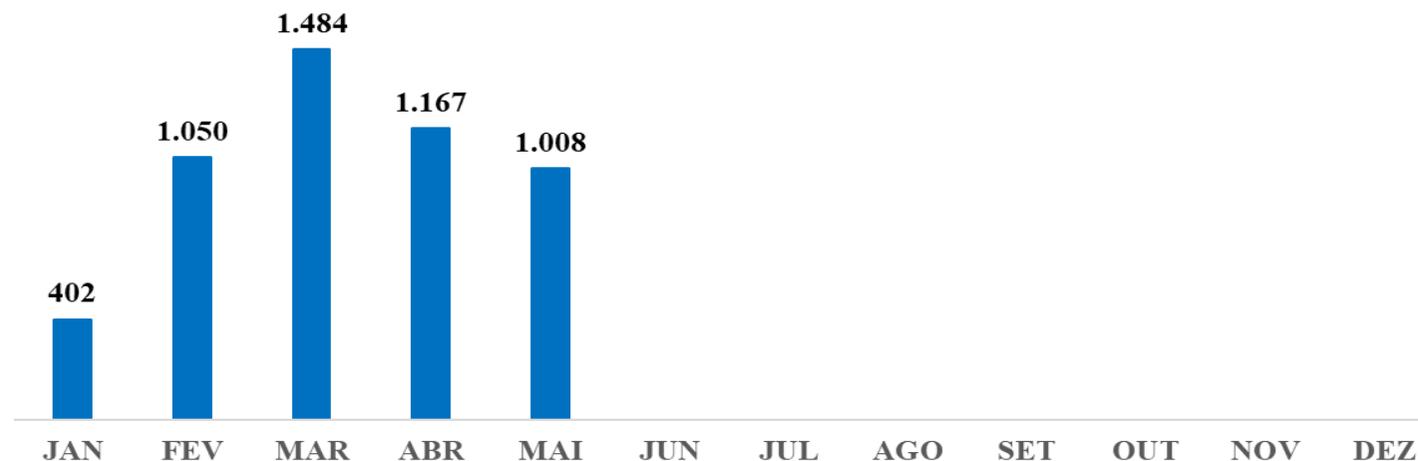


Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

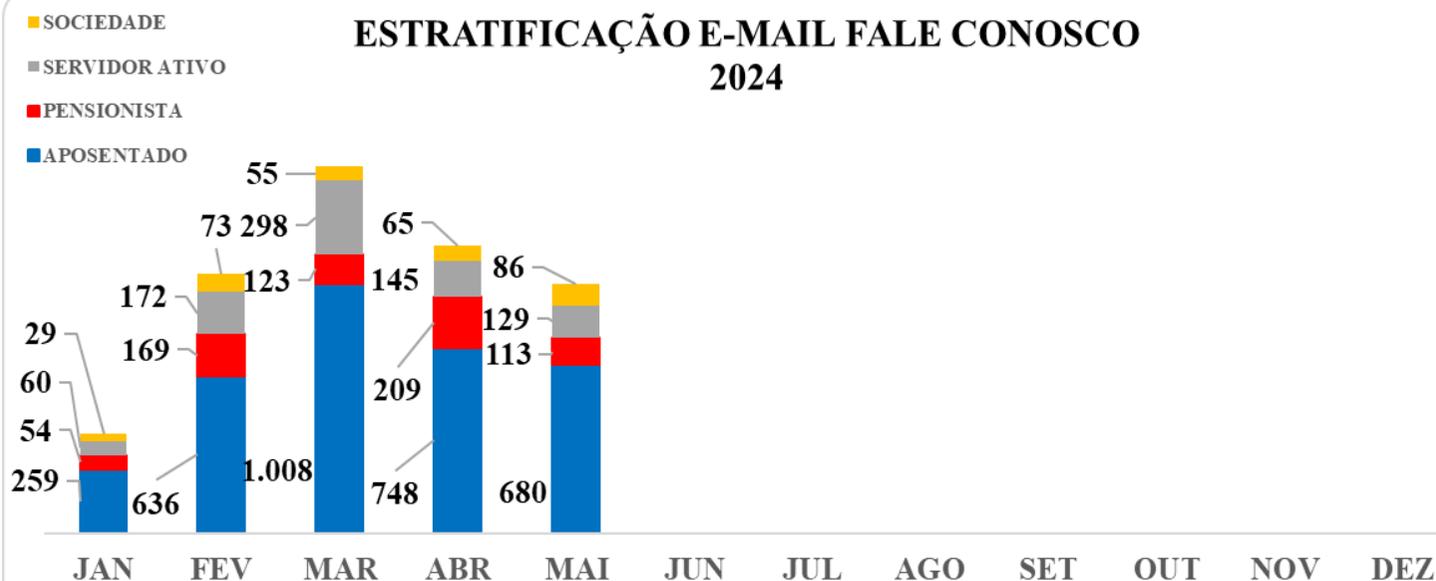
Foco no Cliente

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

E-MAIL FALE CONOSCO 2024



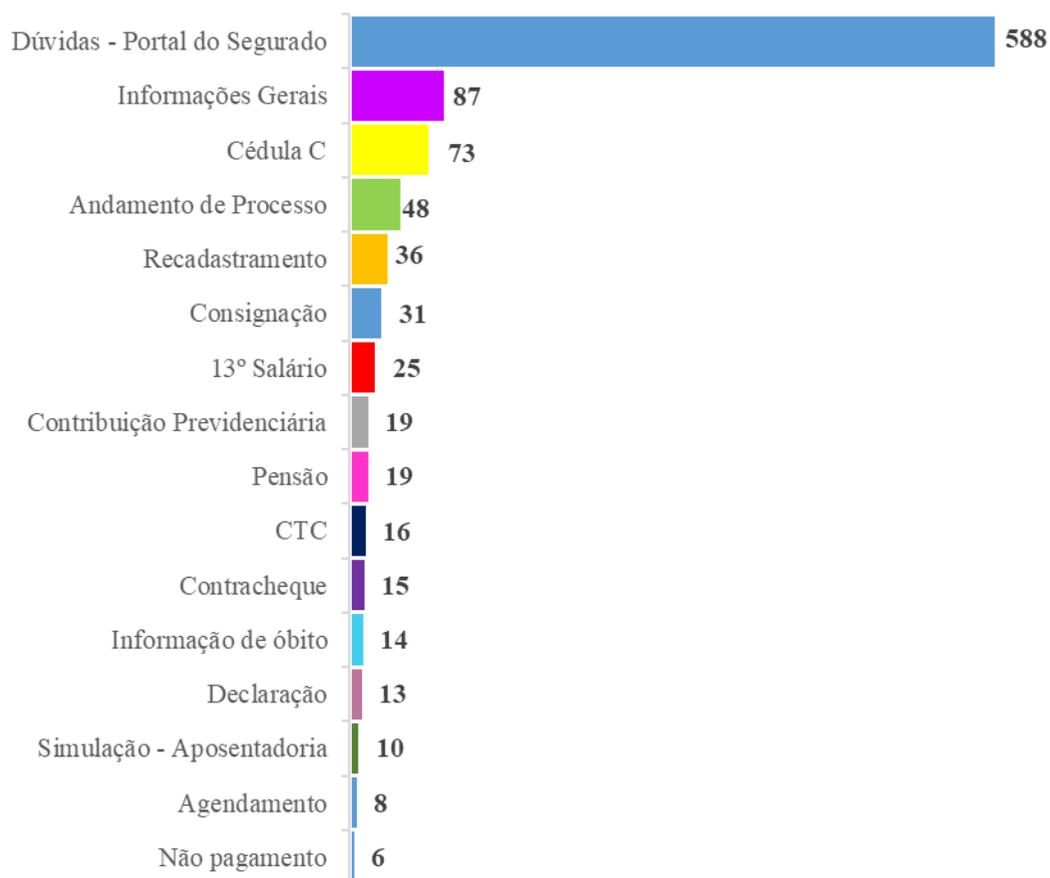
ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2024



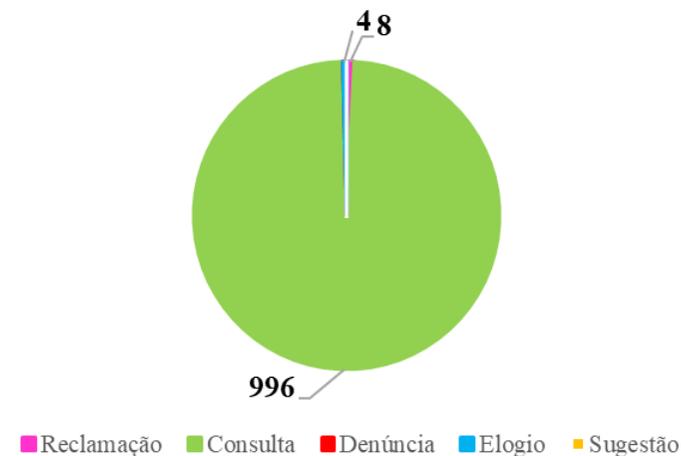
Foco no Cliente

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

MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL - MAIO



TIPO DE ATENDIMENTO E-MAIL - MAIO

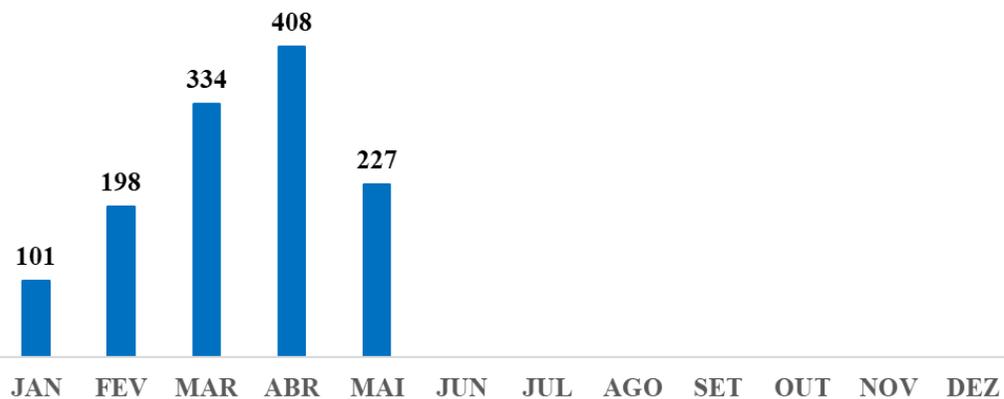


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	8
Consulta	996
Denúncia	0
Elogio	4
Sugestão	0

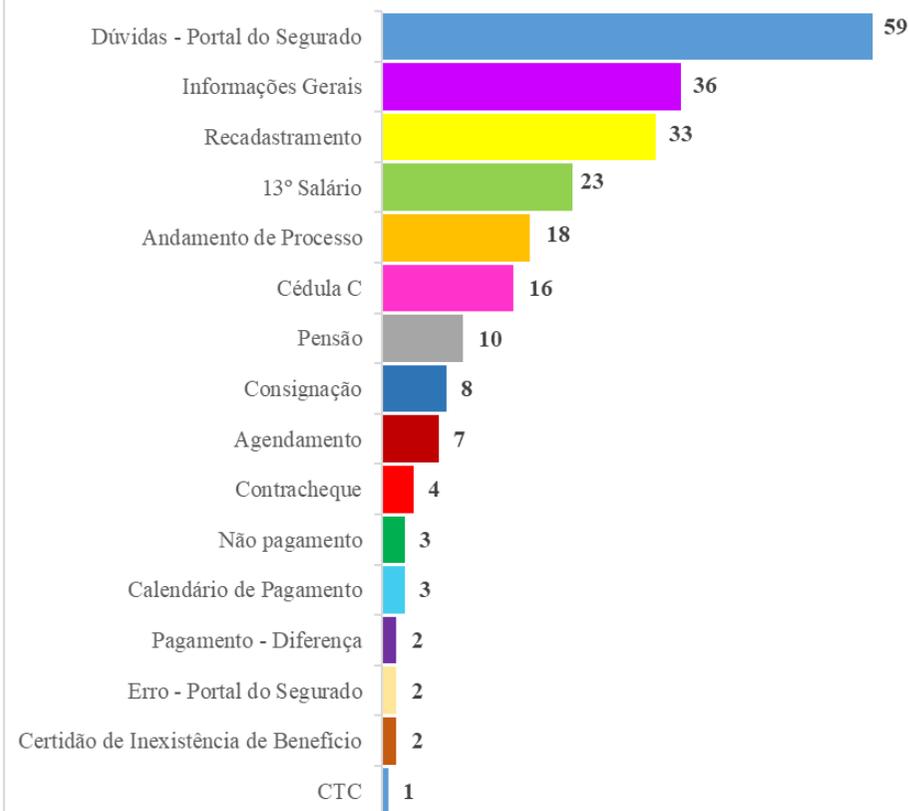
Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

TELEFONE OUVIDORIA 2024

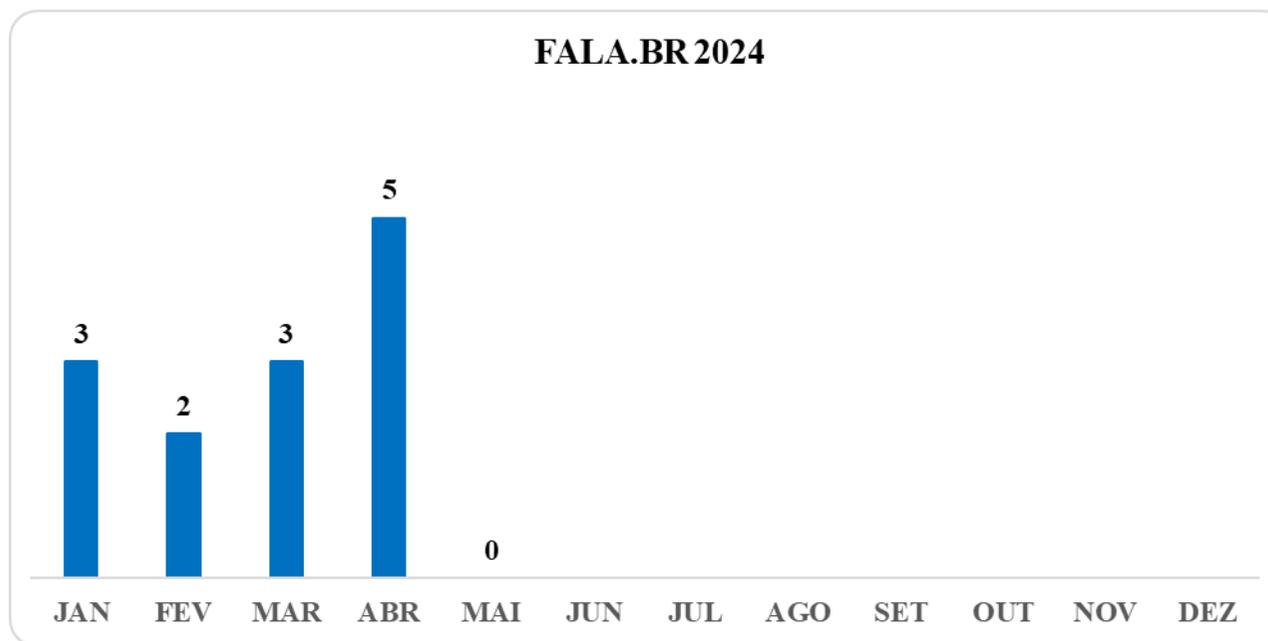


MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE - MAIO



Foco no Cliente

Registro “FALA.BR”

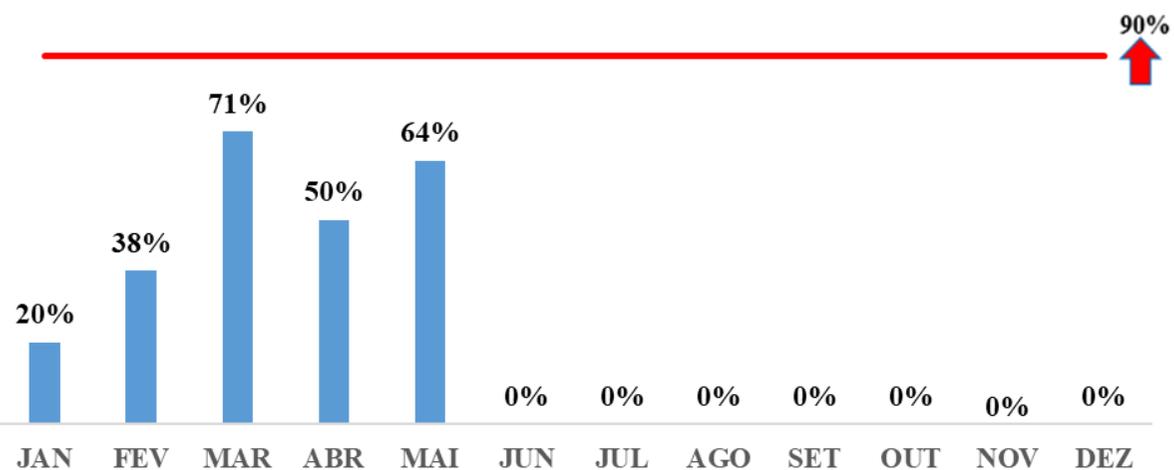


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV e E-SIC, no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas o canal FALA.BR.

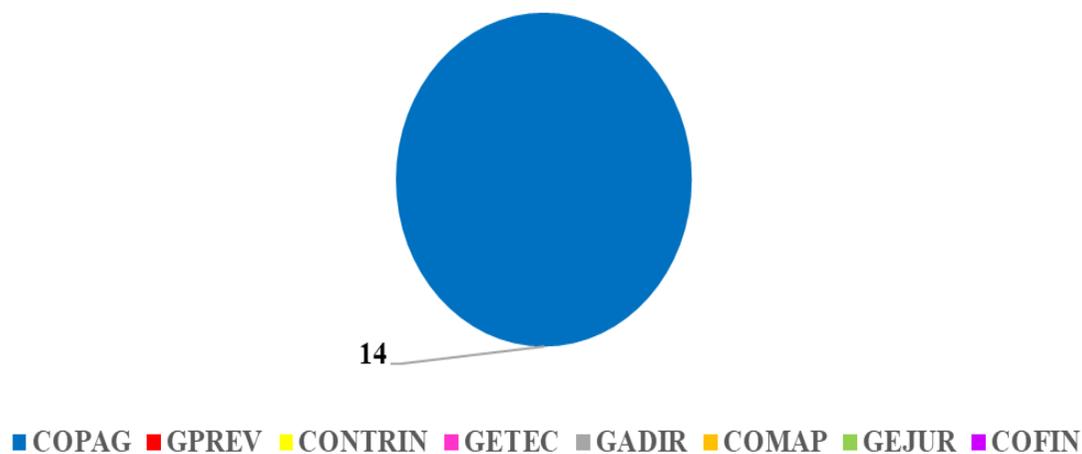
Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2024

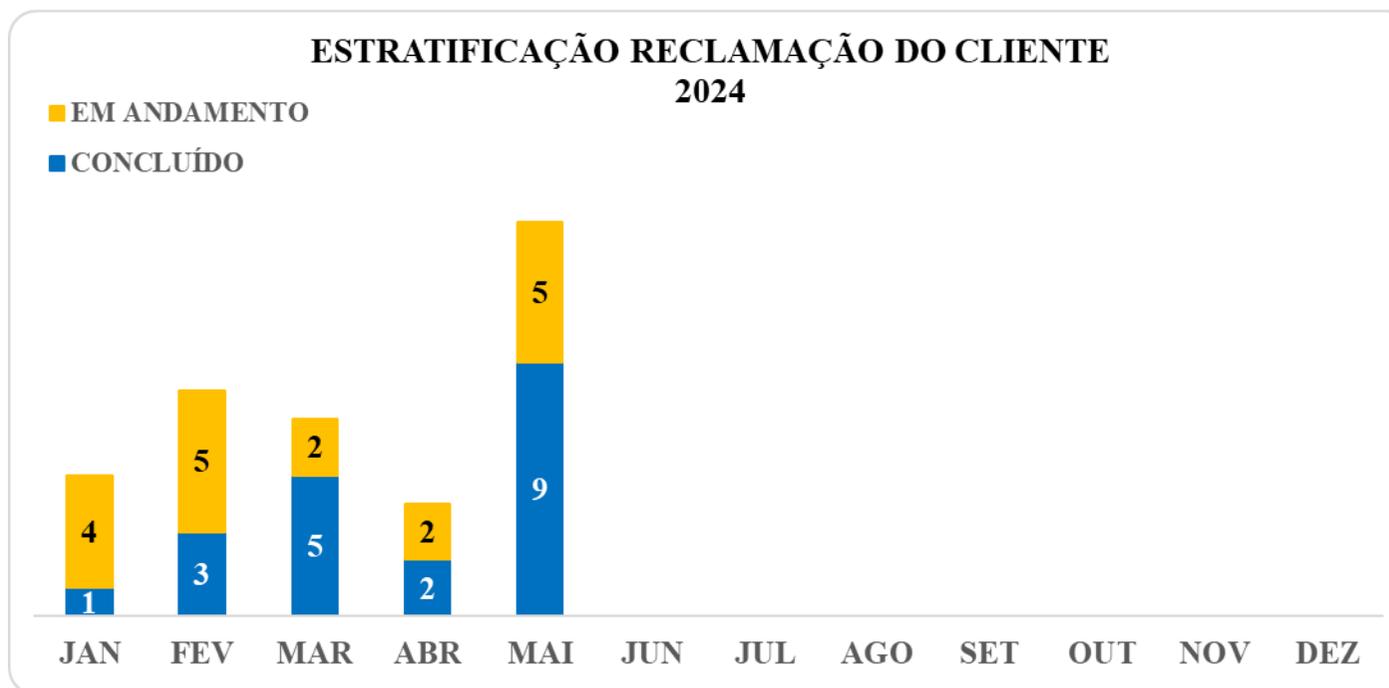


RECLAMAÇÃO DE SETORES POR ÁREA - MAIO



Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



AMAZONPREV

MAI - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO