

# AMAZONPREV

# JUL - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO

# Calendário

Julho de 2024



JULHO 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			

# CONTEXTO ORGANIZACIONAL



# Contexto Organizacional

## A Organização e seu contexto:



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

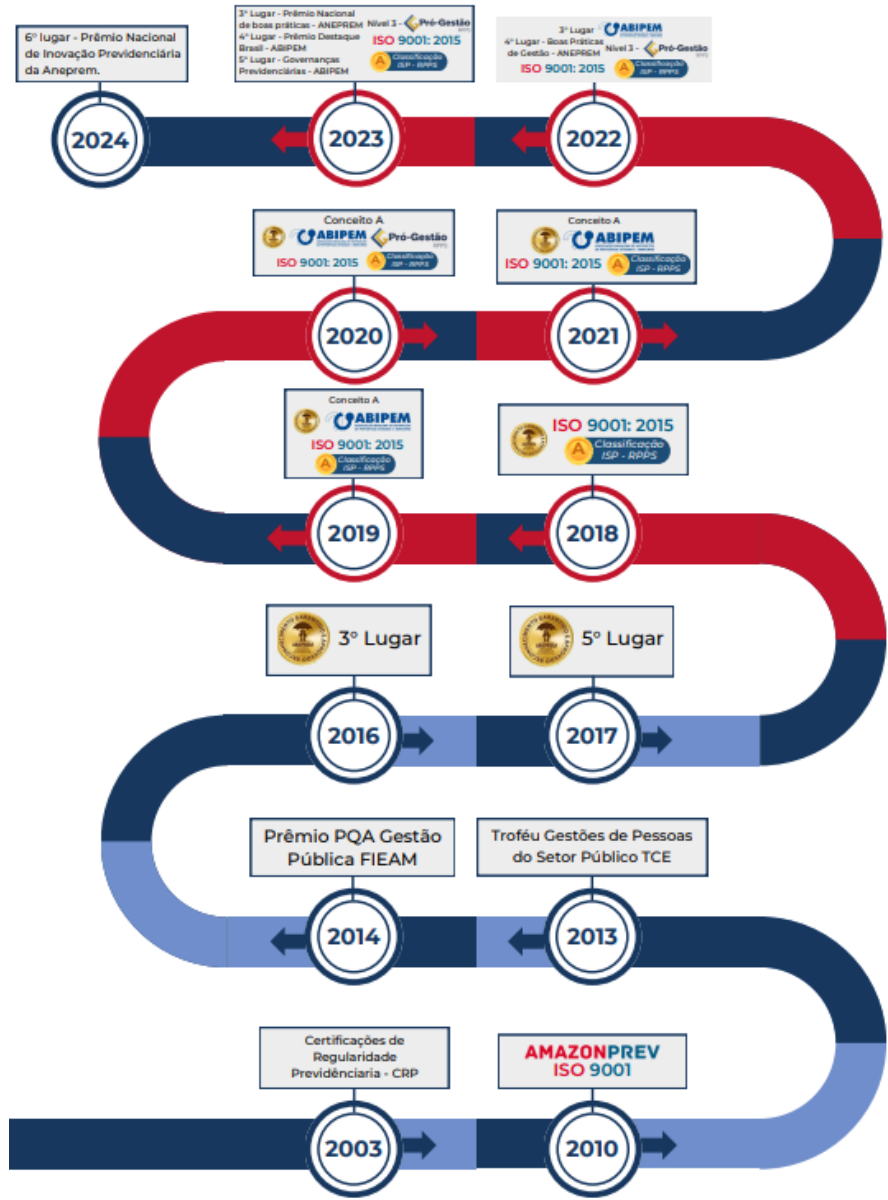
- Seus Clientes;
- Governo do Estado do Amazonas;
- Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores;
- Servidores da Instituição;
- Provedores Externos;
- Sociedade;
- Conselhos da Amazonprev;

# Contexto Organizacional

## Atendimento de sua missão com seus clientes



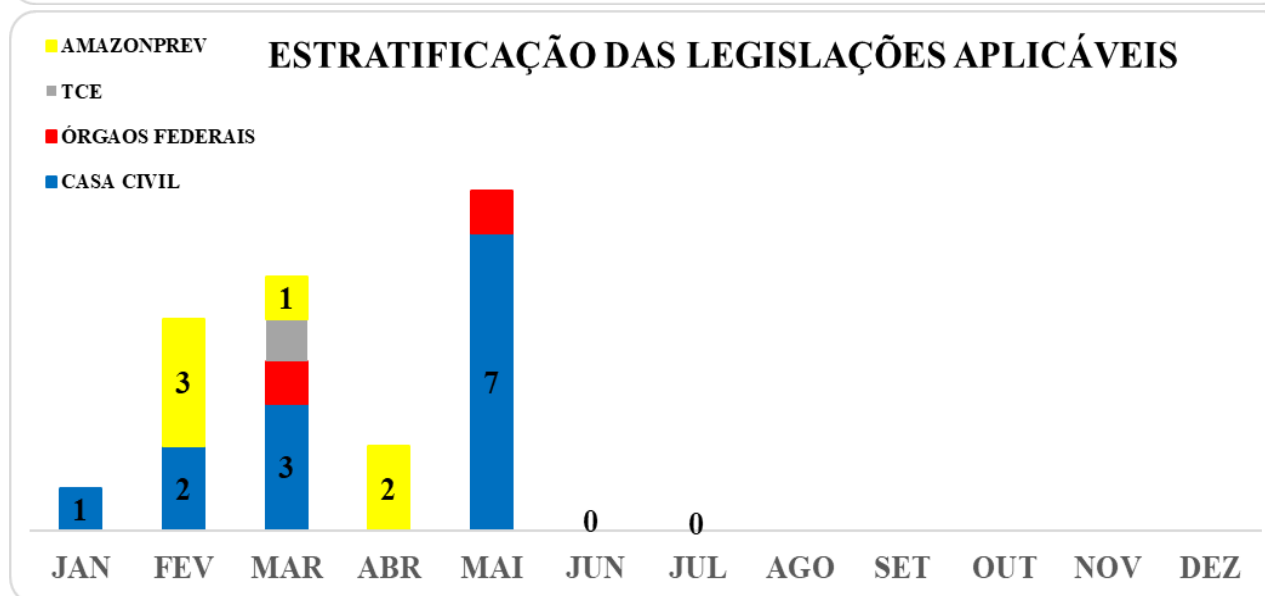
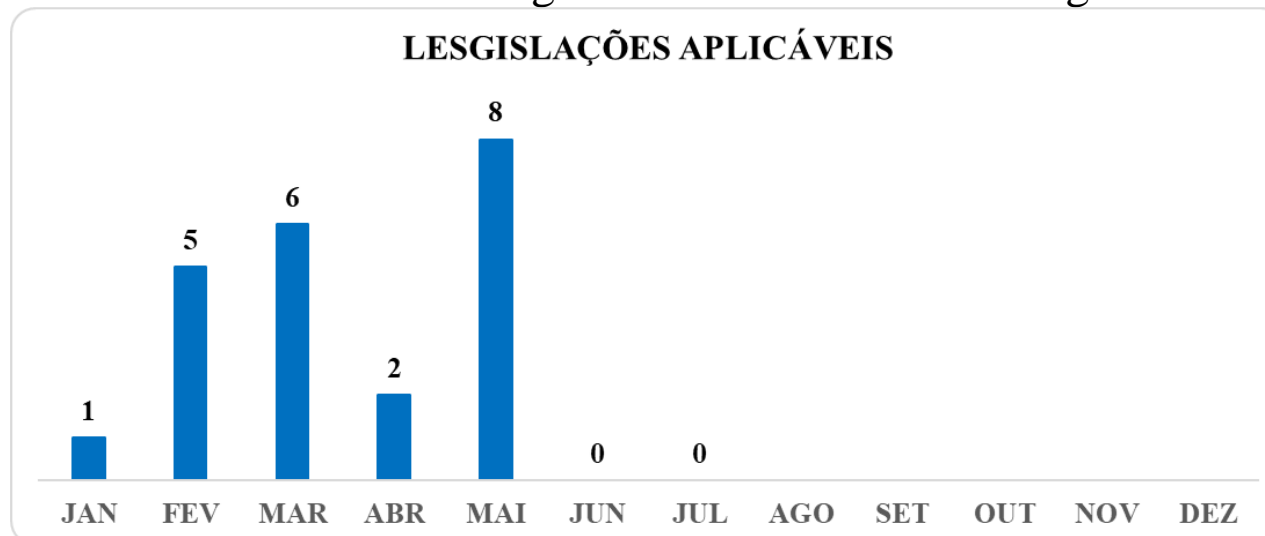
### HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



# Contexto Organizacional

## Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

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

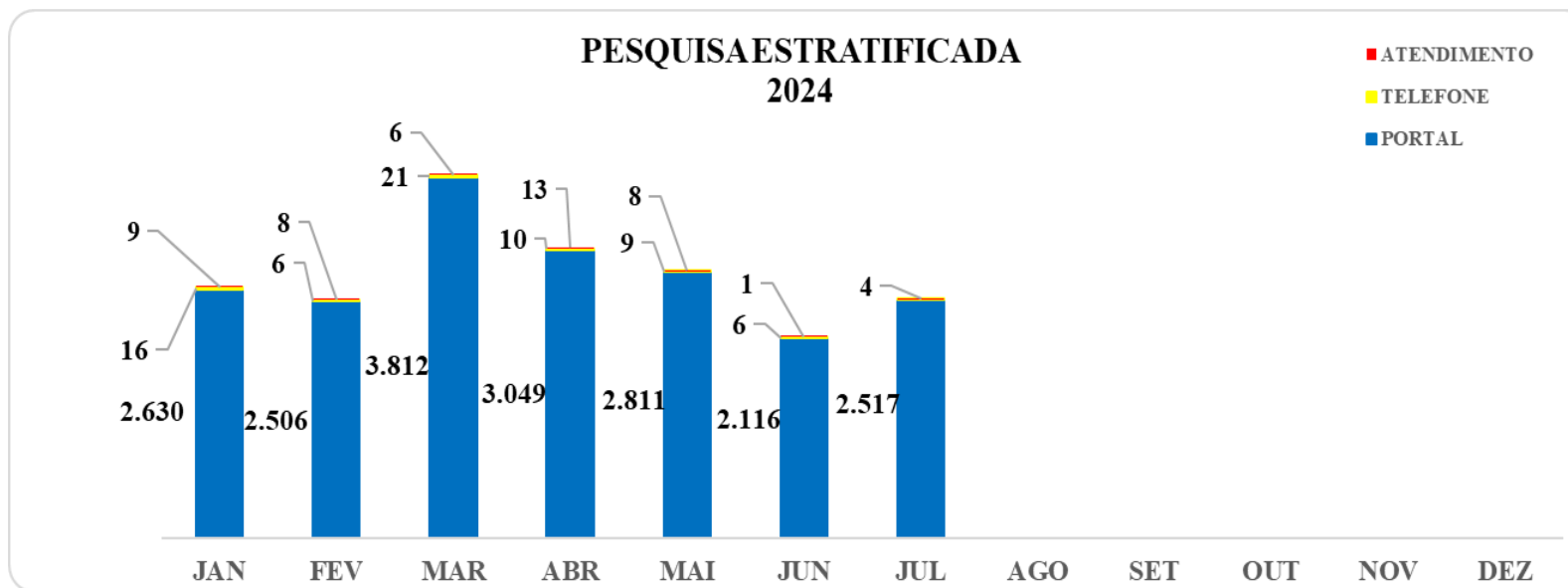
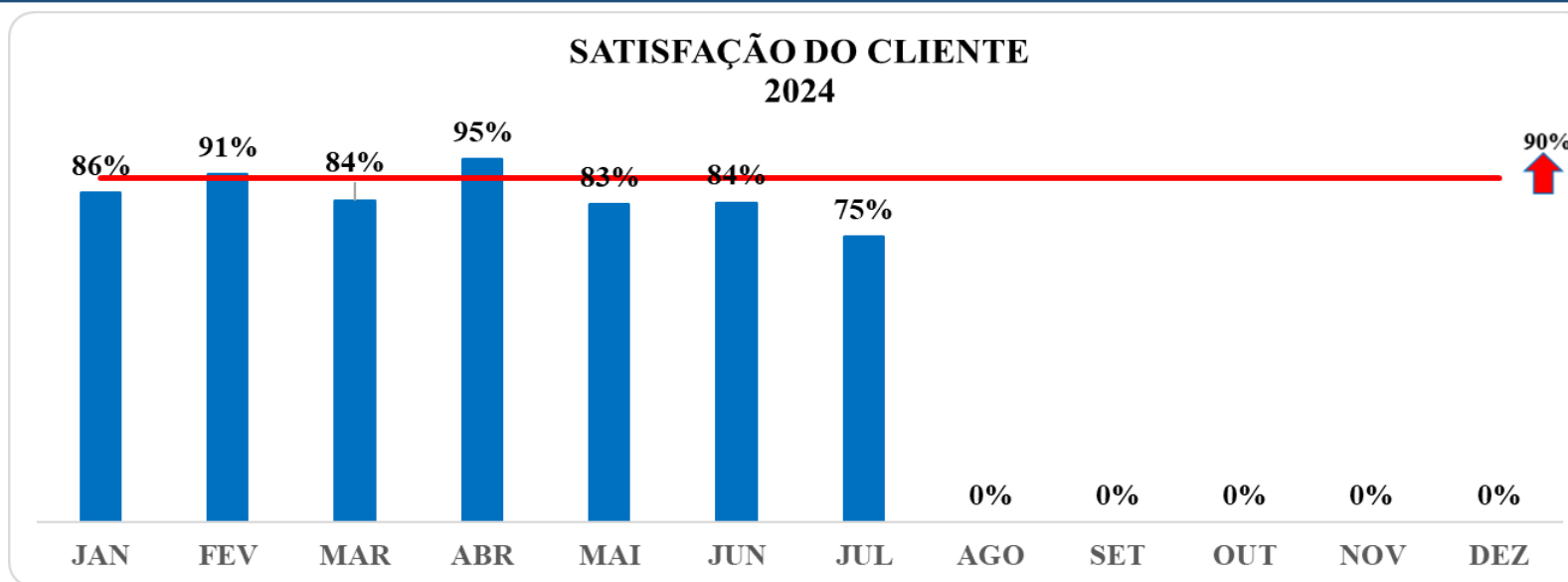


# FOCO NO CLIENTE



# Foco no Cliente

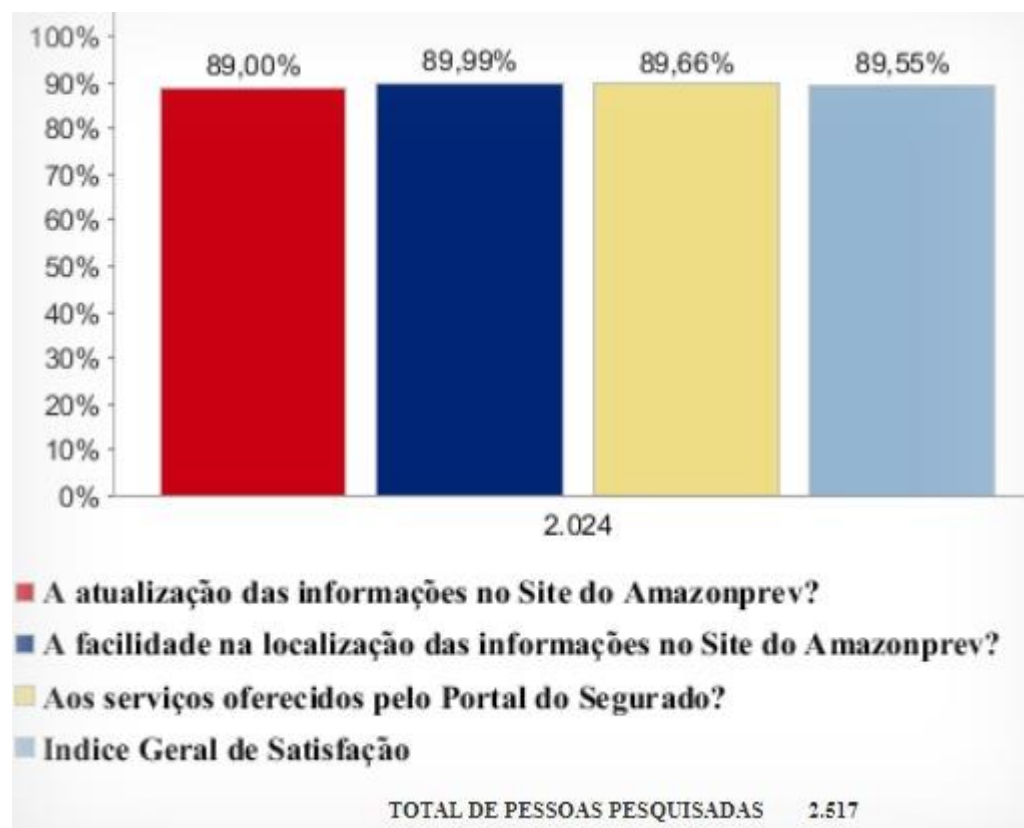
## Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV





# Foco no Cliente

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

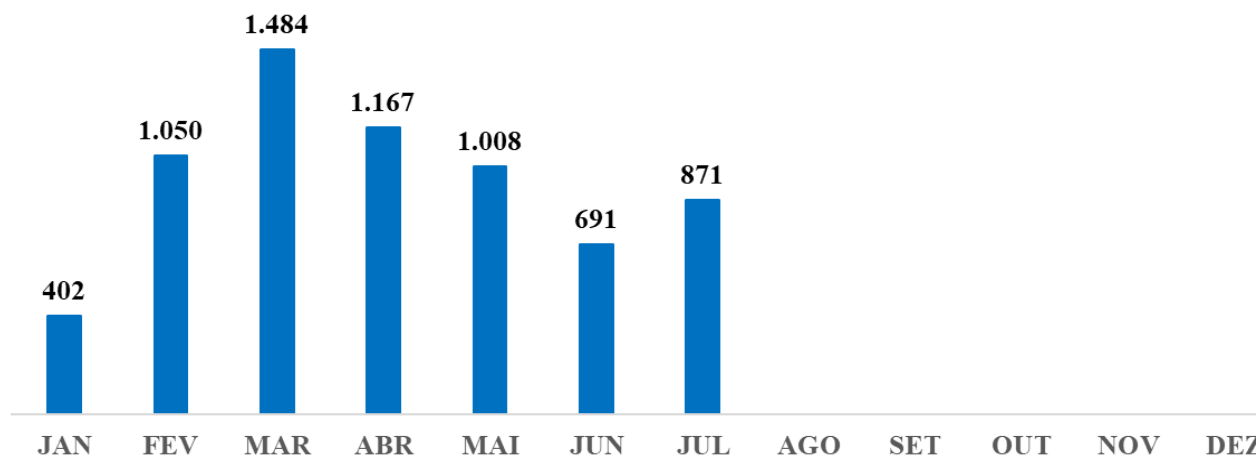


Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

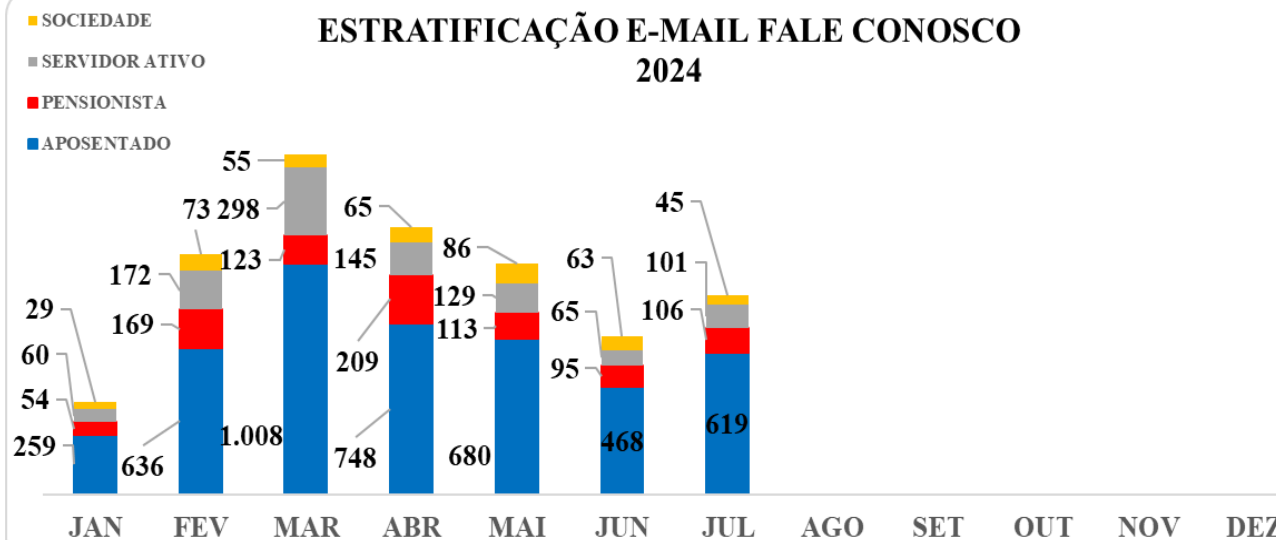
# Foco no Cliente

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

### E-MAIL FALE CONOSCO 2024



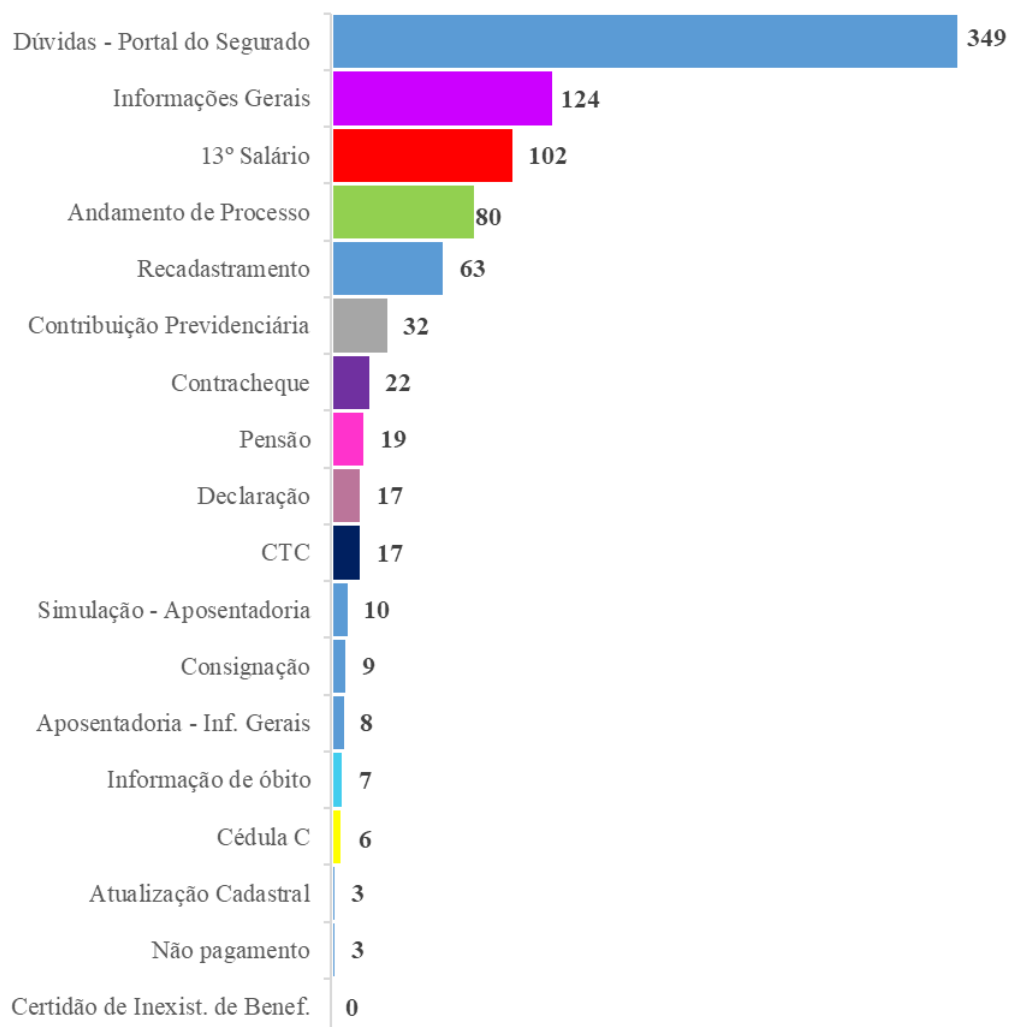
### ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2024



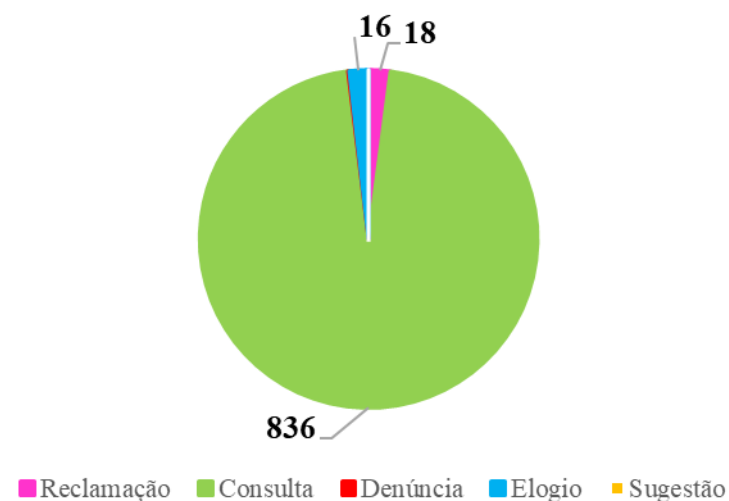
# Foco no Cliente

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

### MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL - JULHO



### TIPO DE ATENDIMENTO E-MAIL - JULHO

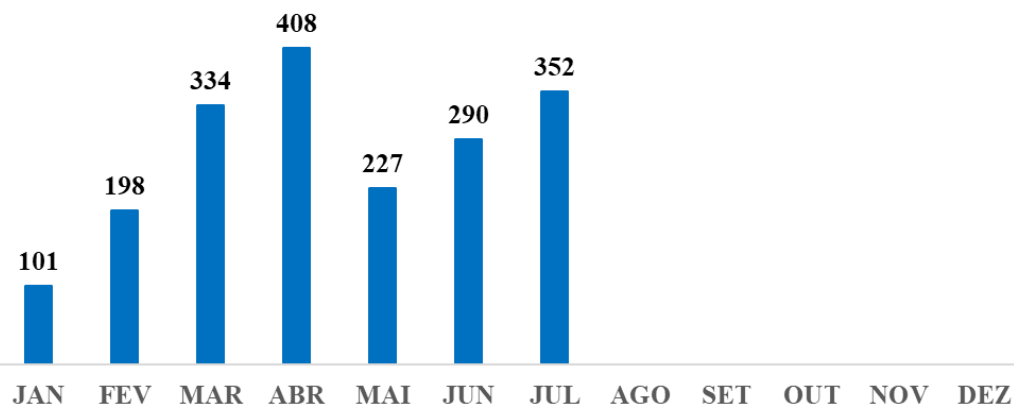


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	18
Consulta	836
Denúncia	1
Elogio	16
Sugestão	0

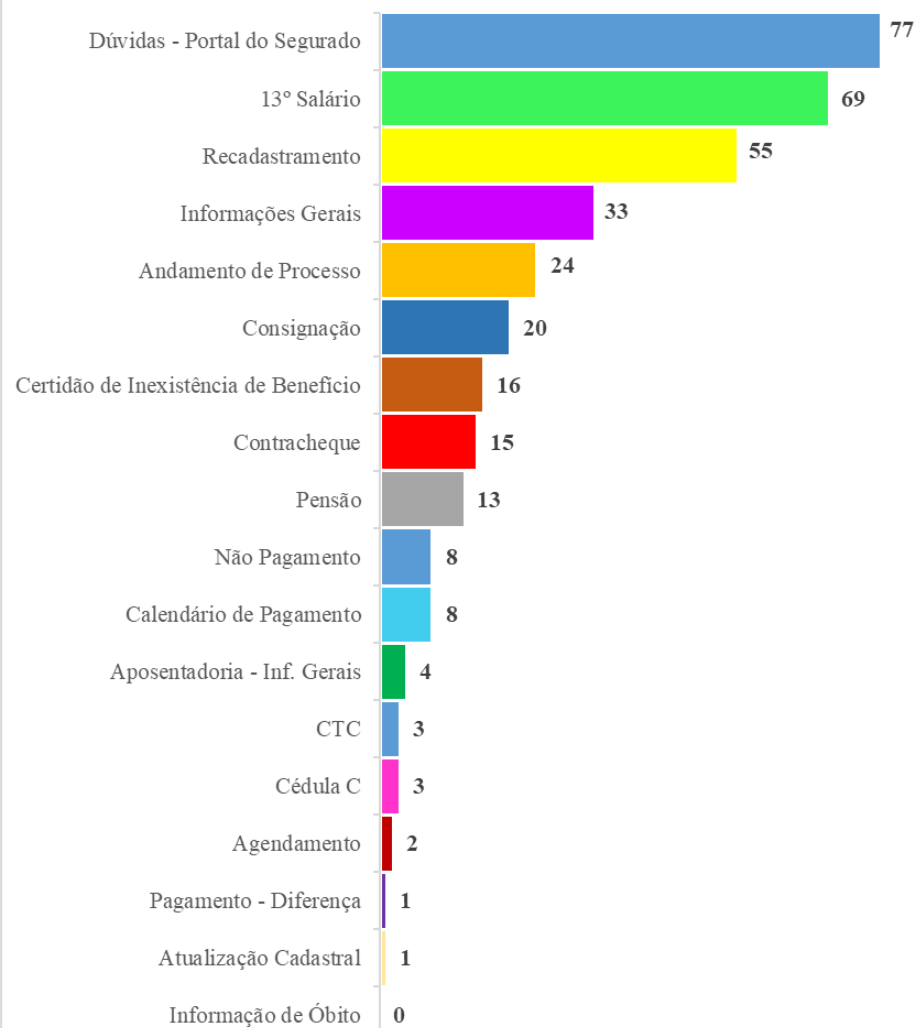
# Foco no Cliente

## Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

**TELEFONE OUVIDORIA  
2024**

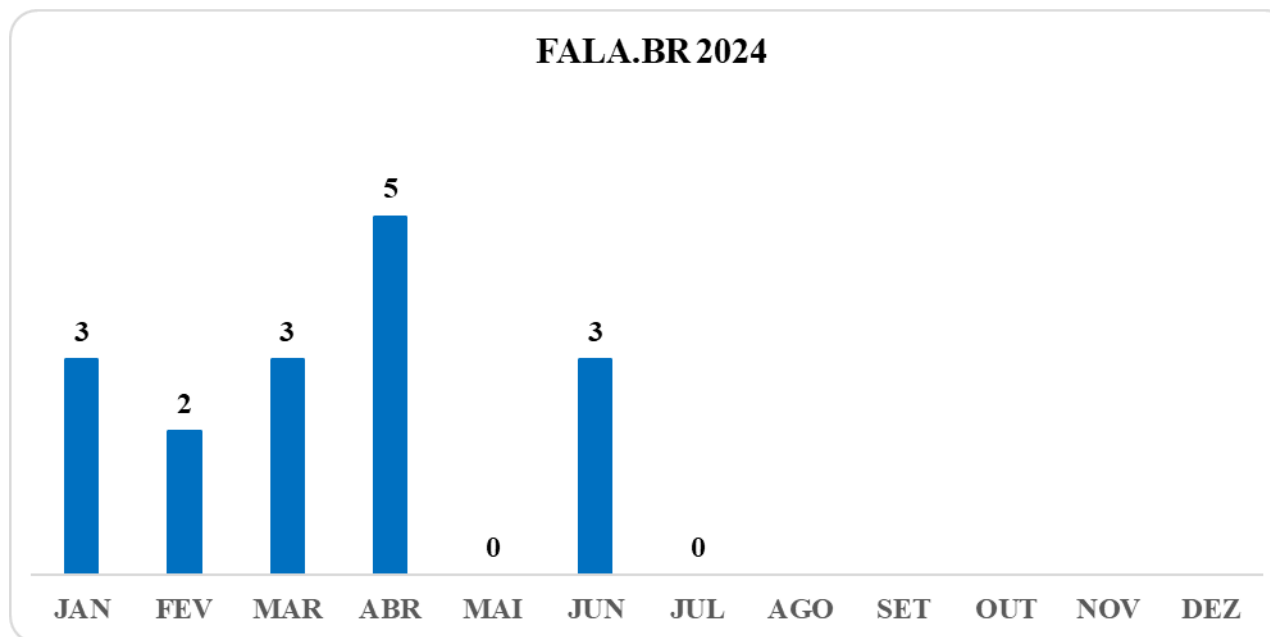


**MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE - JULHO**



# Foco no Cliente

## Registro “FALA.BR”

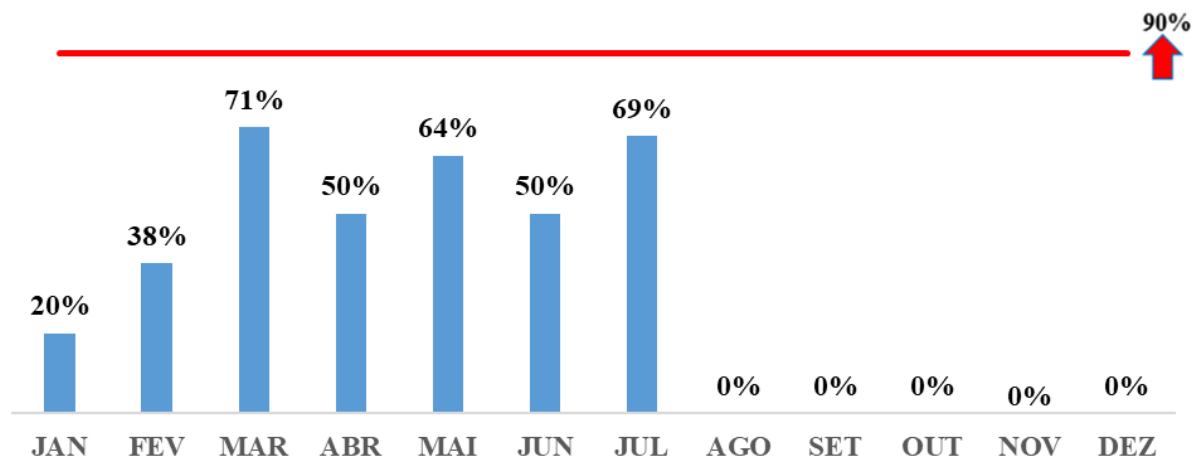


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV e E-SIC, no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas o canal FALA.BR.

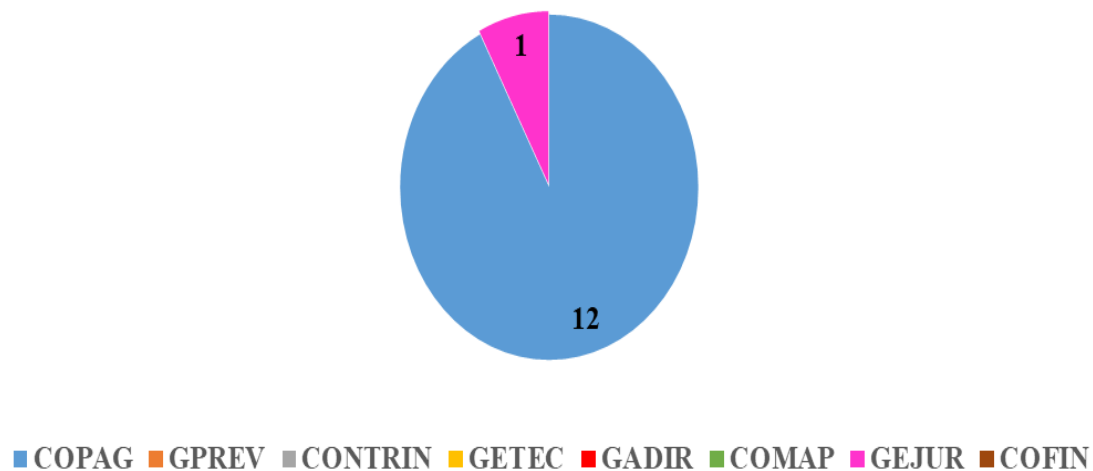
# Foco no Cliente

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

### RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2024

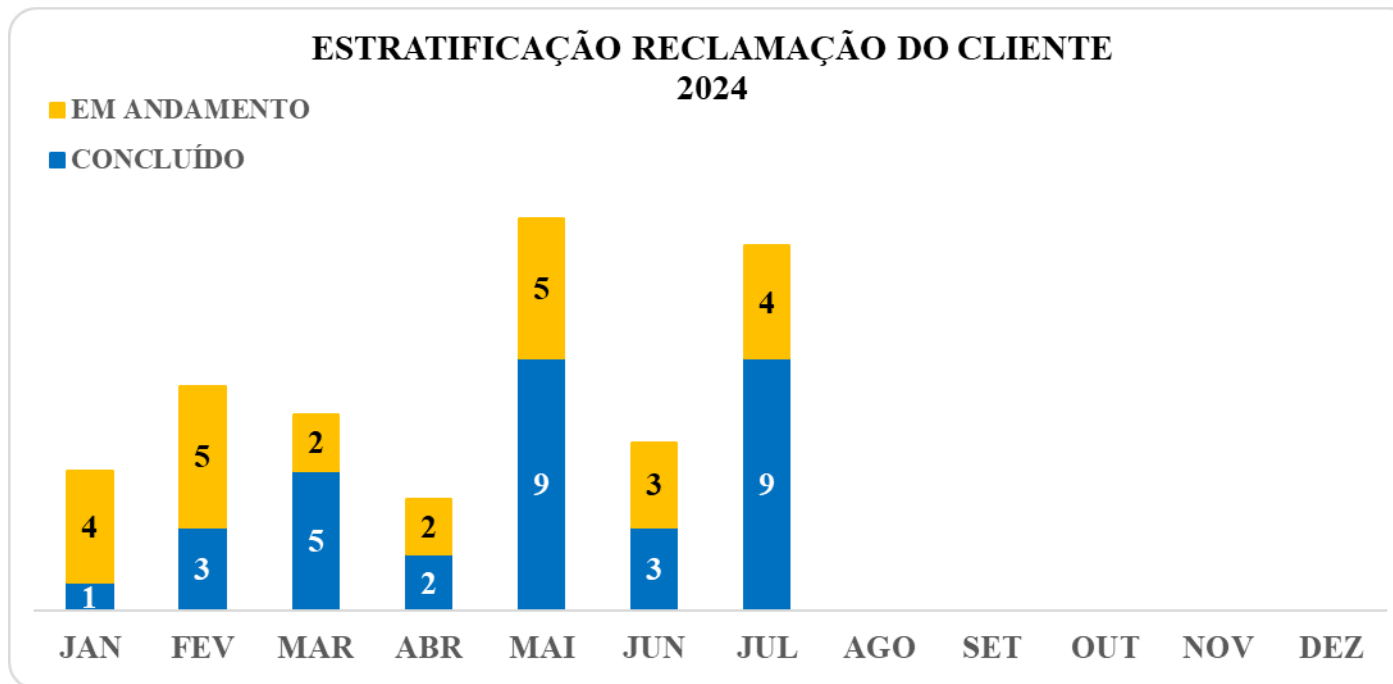


### RECLAMAÇÃO DE SETORES POR ÁREA - JULHO



# Foco no Cliente

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



# AMAZONPREV

# JUL - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO