

# AMAZONPREV

# AGO - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO

# Calendário

Agosto de 2024



| AGOSTO 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:

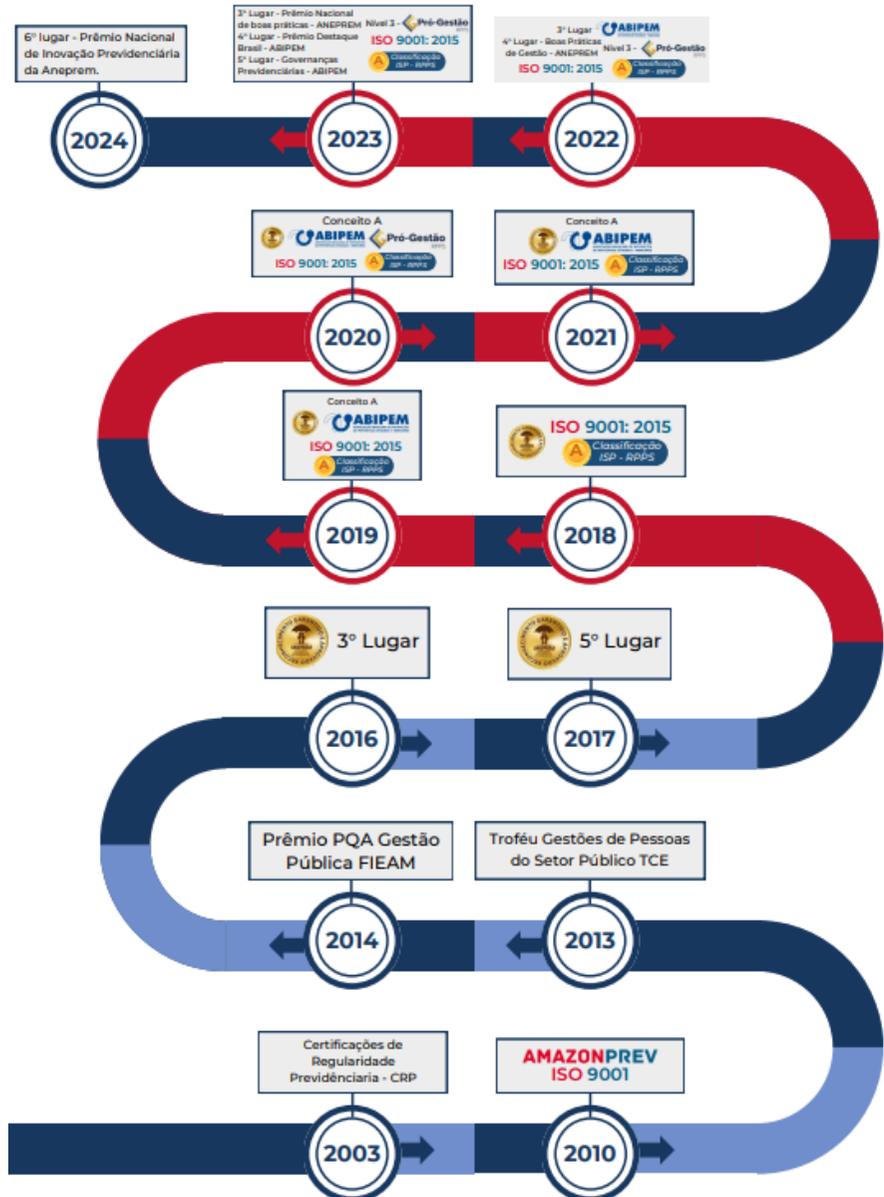
- Seus Clientes;
- Governo do Estado do Amazonas;
- Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores;
- Servidores da Instituição;
- Provedores Externos;
- Sociedade;
- Conselhos da Amazonprev;

# Contexto Organizacional

## Atendimento de sua missão com seus clientes



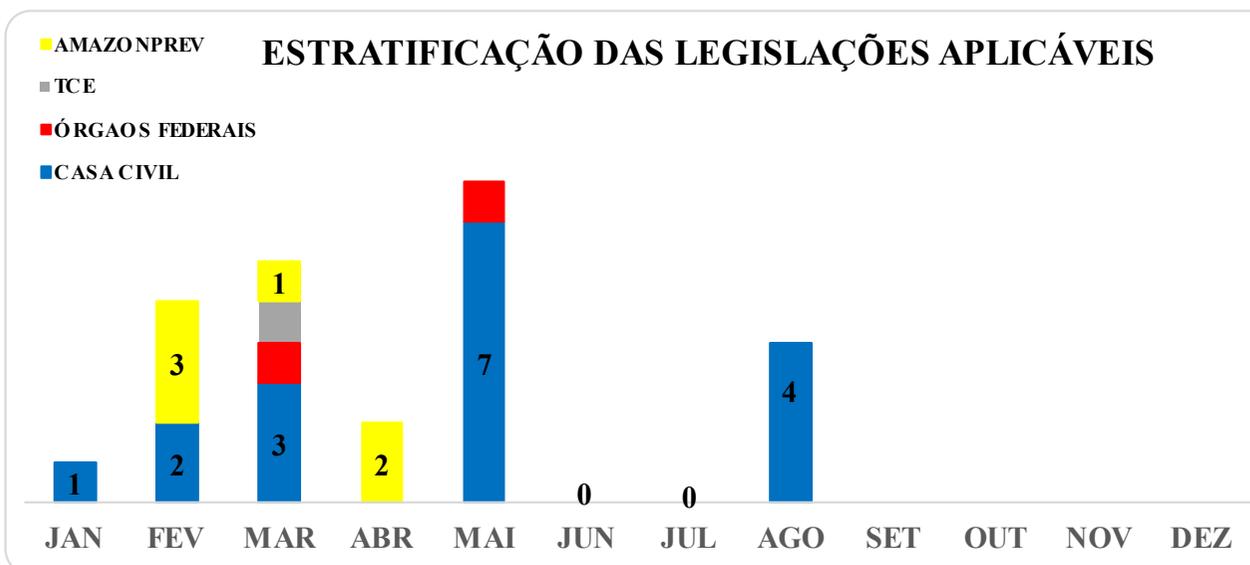
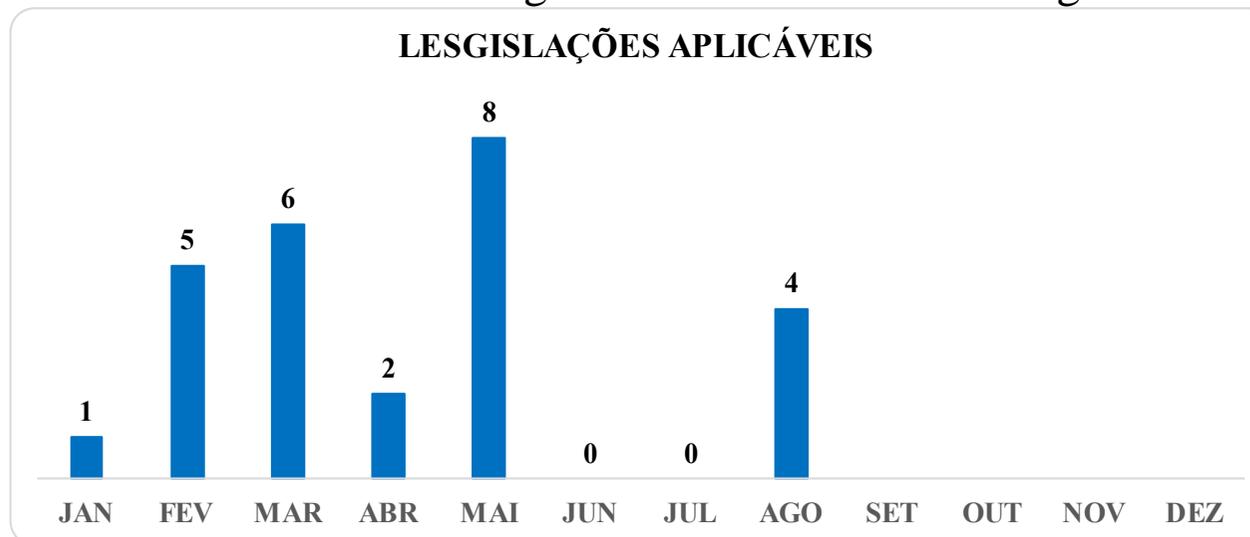
Fundação **AMAZONPREV**  
**HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES**



# 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



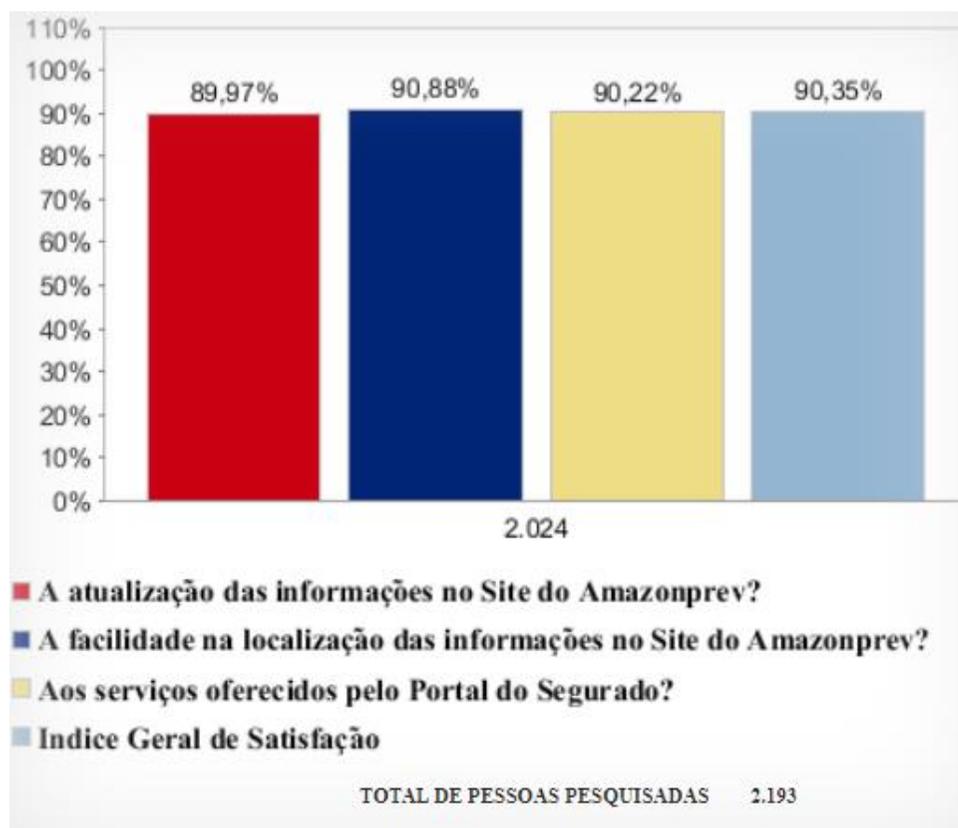
- Não foi realizada a mensuração dos indicadores de satisfação no mês de agosto devido à reformulação que está sendo feita no Manual de Pesquisa de Satisfação.

# Foco no Cliente

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



### PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO PORTAL DO SEGURADO

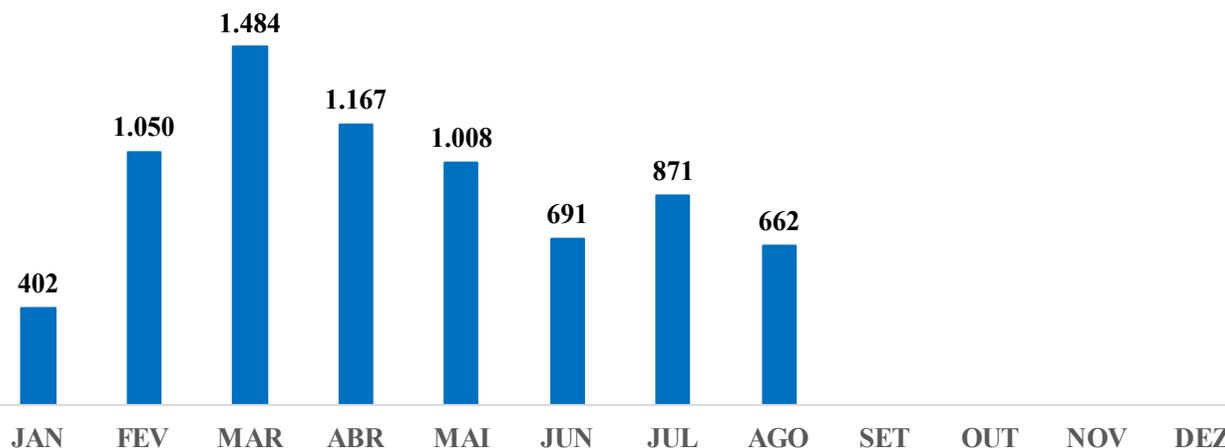


Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

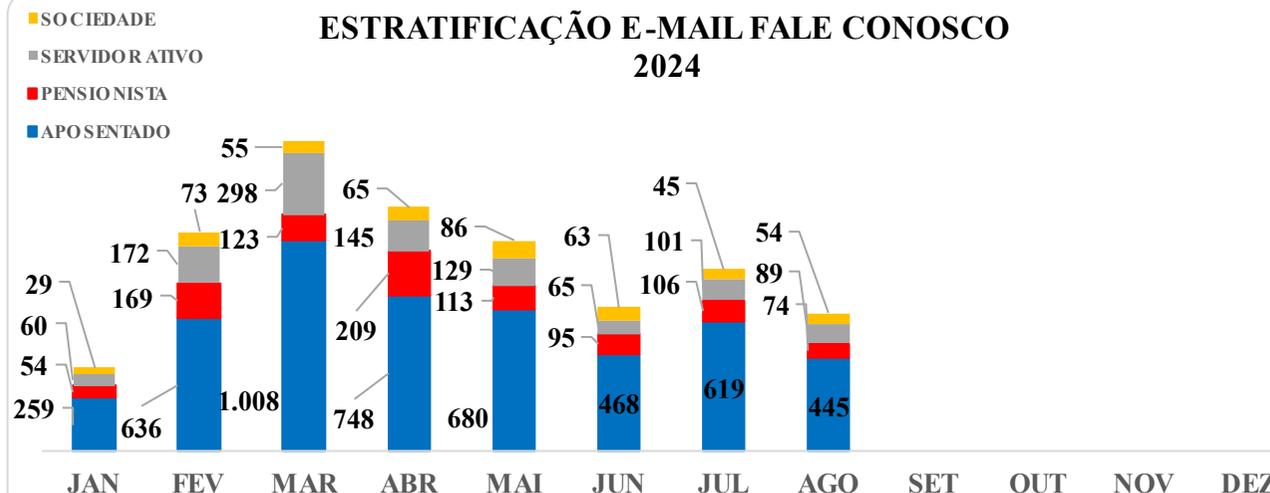
# Foco no Cliente

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

### E-MAIL FALE CONOSCO 2024



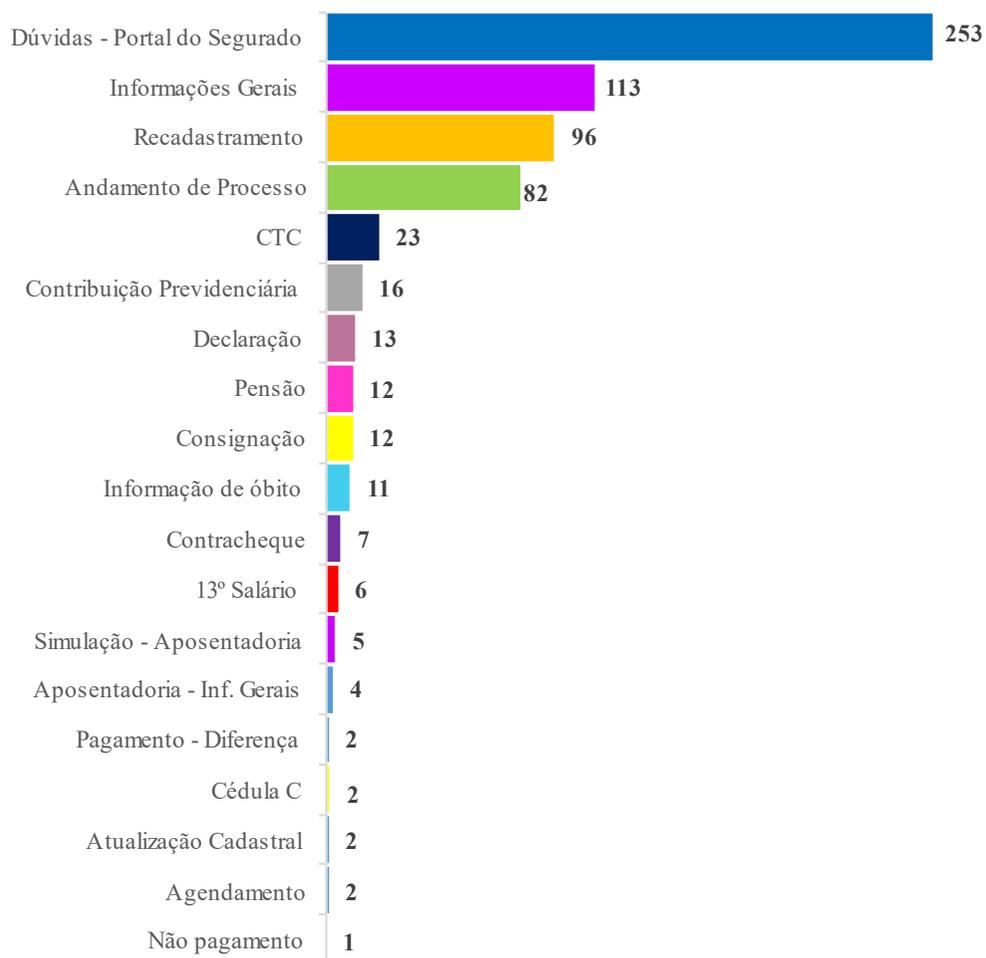
### ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2024



# Foco no Cliente

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

### MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL - AGOSTO



### TIPO DE ATENDIMENTO E -MAIL - AGOSTO

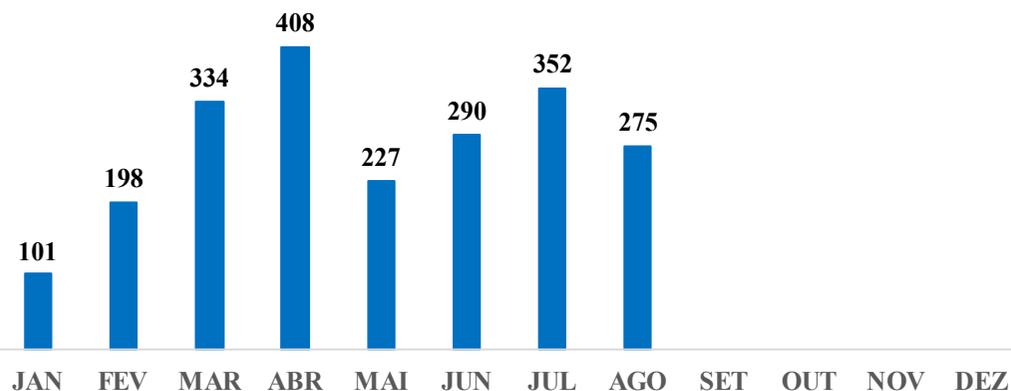


| TIPO DE ATENDIMENTO | QUANTIDADE |
|---------------------|------------|
| Reclamação          | 5          |
| Consulta            | 644        |
| Denúncia            | 5          |
| Elogio              | 8          |
| Sugestão            | 0          |

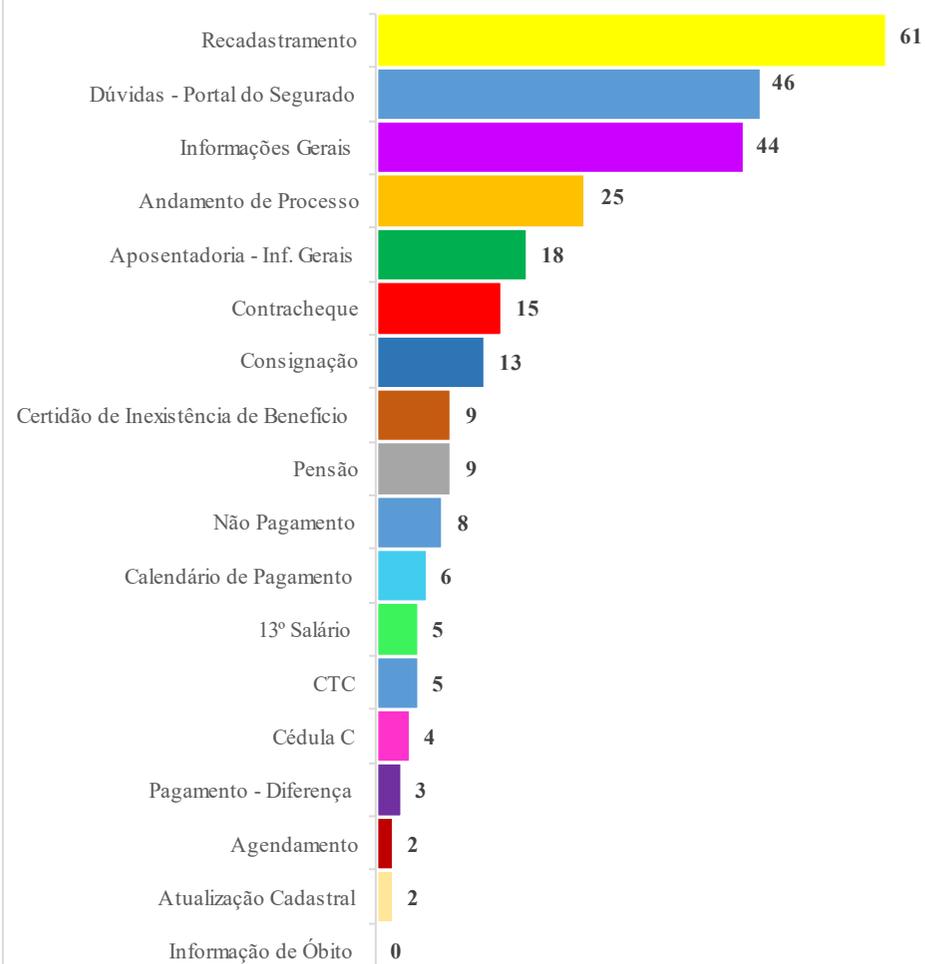
# Foco no Cliente

## Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

**TELEFONE OUVIDORIA  
2024**

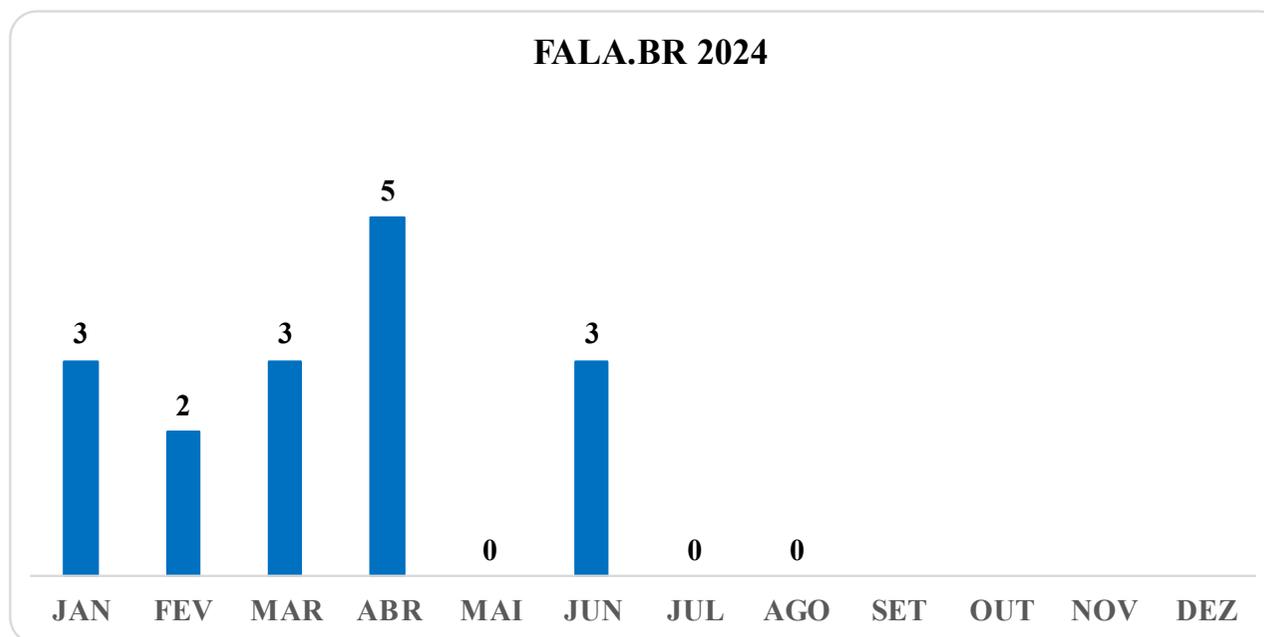


**MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE - AGOSTO**



# Foco no Cliente

## Registro “FALA.BR”

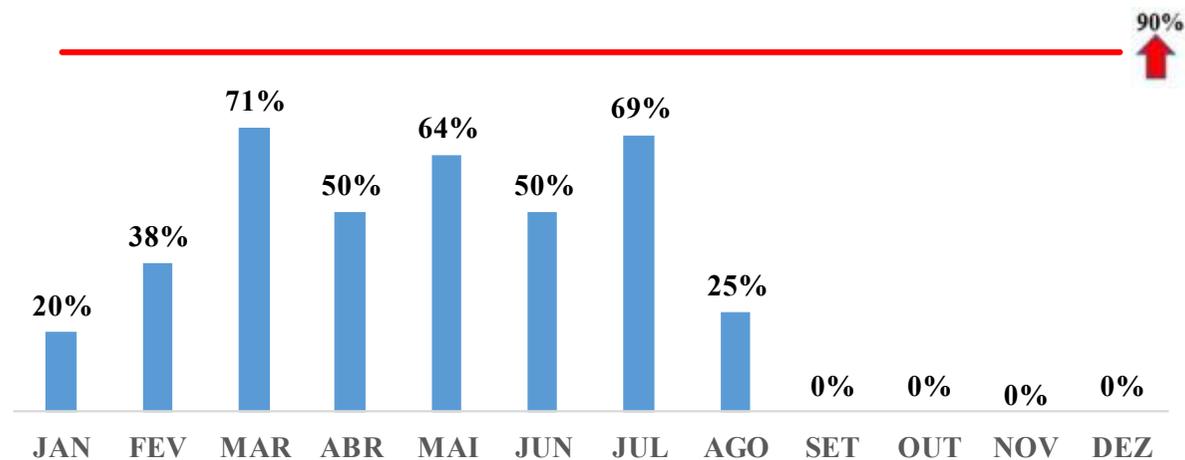


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV e E-SIC, no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas o canal FALA.BR.

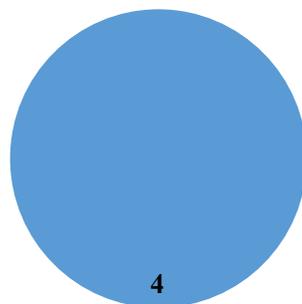
# Foco no Cliente

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

RECLAMAÇÃO DE CLIENTE  
2024



RECLAMAÇÃO DE SETORES POR ÁREA - AGOSTO



■ COPAG ■ GPREV ■ CONTRIN ■ GETEC ■ GADIR ■ COMAP ■ GEJUR ■ COFIN

# Foco no Cliente

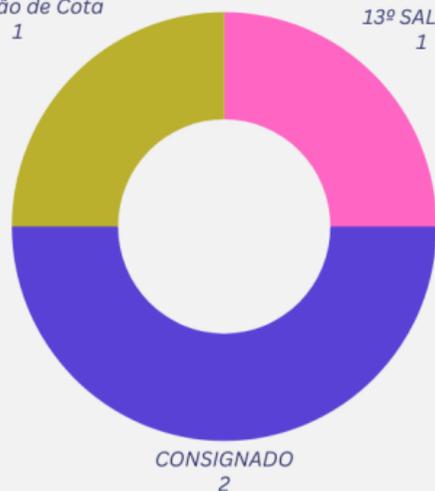
## Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

### RECLAMAÇÃO DO CLIENTE

AGOSTO/2024

Reversão de Cota  
1

13º SALÁRIO  
1



COPAG



13º salário



Reversão de Cota

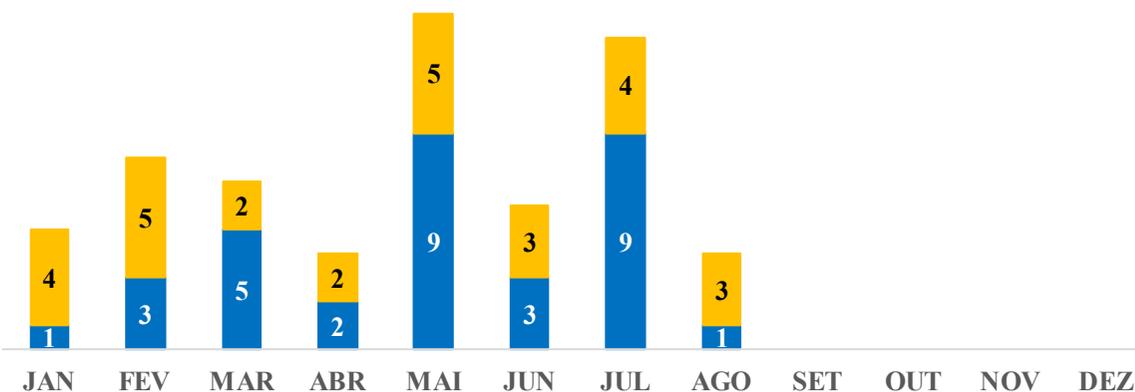


Consignado



### ESTRATIFICAÇÃO RECLAMAÇÃO DO CLIENTE 2024

EM ANDAMENTO  
CONCLUÍDO



# AMAZONPREV

# AGO - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO