



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGO

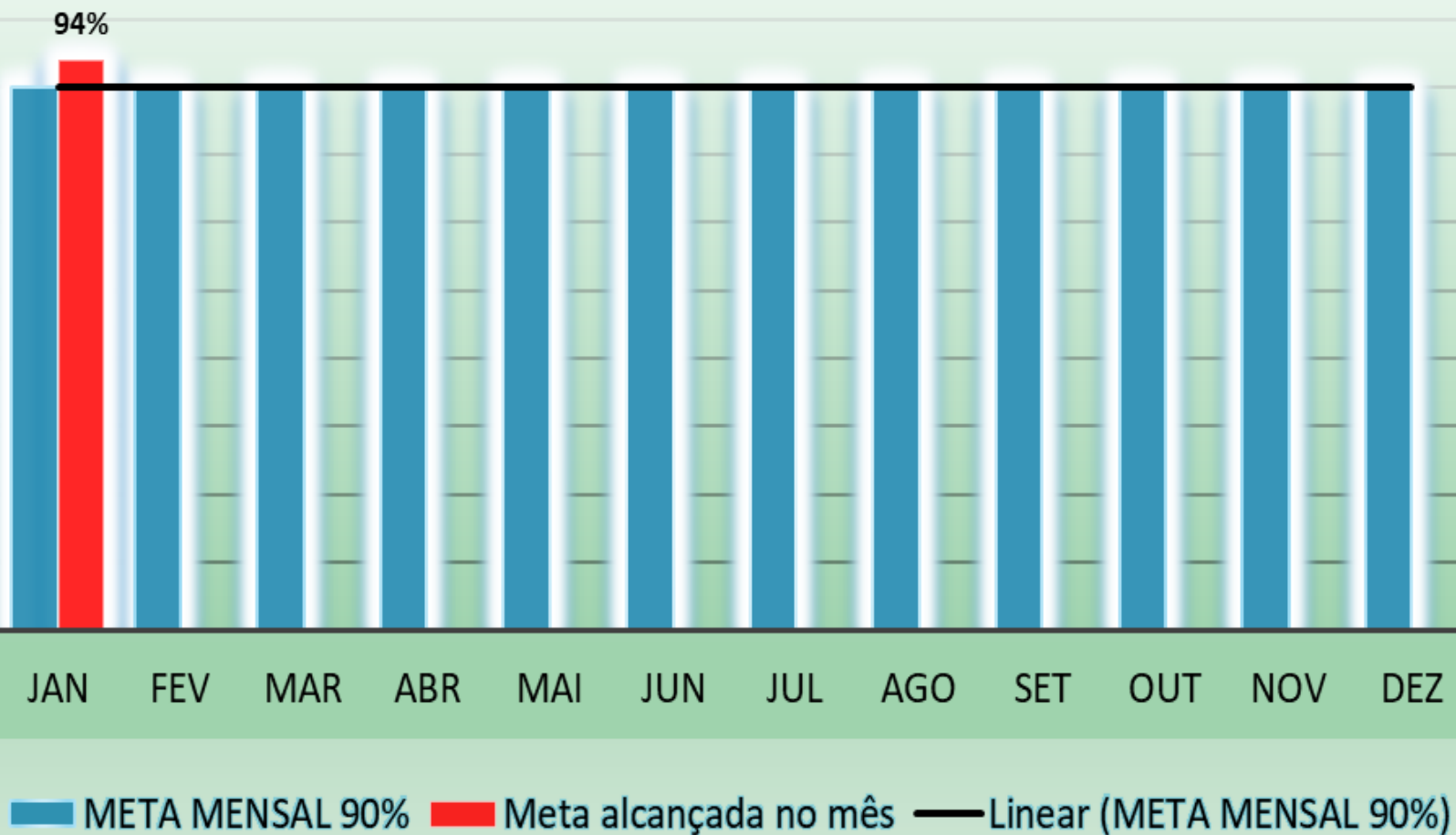
**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

JANEIRO 2019 – 31 dias corridos e 22 dias úteis

1



SATISFAÇÃO DO CLIENTE



Em Janeiro participaram da pesquisa telefônica: 10 pensionistas e 30 aposentados, com média geral 95%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 2.883 pessoas, com média de 88,5%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 4.087 pessoas, com média de 99%.

FALE CONOSCO 2019

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	11	5,85%
Recadastramento	24	12,77%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	48	25,53%
Andamento de Processo	11	5,85%
Contracheque	35	18,62%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	4	2,13%
Simulação - Aposentadoria	6	3,19%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	1	0,53%
Cédula C	4	2,13%
Atualização Cadastral	13	6,91%
Declaração	0	0,00%
Consignação	14	7,45%
13º Salário	2	1,06%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	0	0,00%
Reajuste do benefício	1	0,53%
Calendário de Pagamento	14	7,45%
Total	188	92,02%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	26	13,83%
Consulta	118	62,77%
Denúncia	0	0,00%
Outros	42	22,34%
Sugestão	2	1,06%
Total	188	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	100,00%
fev/19	0	0,00%
mar/19	0	0,00%
abr/19	0	0,00%
mai/19	0	0,00%
jun/19	0	0,00%
jul/19	0	0,00%
ago/19	0	0,00%
set/19	0	0,00%
out/19	0	0,00%
nov/19	0	0,00%
dez/19	0	0,00%
TOTAL	188	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	105	55,85%
Pensionista	39	20,74%
Servidor Ativo	42	22,34%
Não-segurado	2	1,06%
Total	188	100,00%