



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

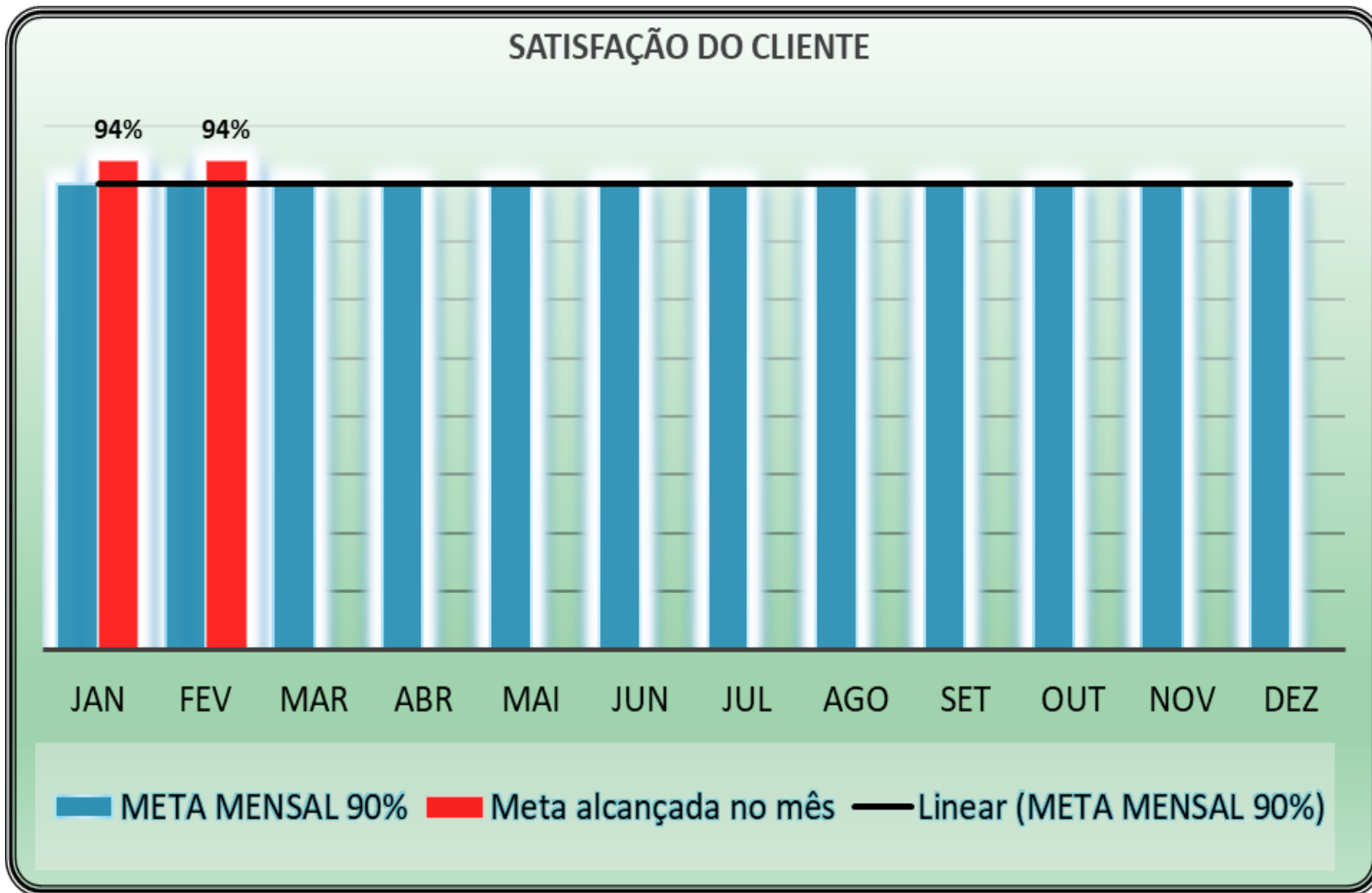
SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

**FEVEREIRO 2019 – 28 dias corridos e 18 dias
úteis**

1





Em Fevereiro participaram da pesquisa telefônica: 10 pensionistas e 40 aposentados, com média geral 96%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 2.678 pessoas, com média de 88%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 2.300 pessoas, com média de 99%.

AVALIAÇÕES	TOTAL AVALIAÇÕES	%
ÓTIMO	2.149	99%
BOM	139	
REGULAR	7	1%
RUIM	5	
TOTAL	2.300	



Mês	FEVEREIRO		
Staus	Atendimentos	Avaliações	Recusas
Adnilson Cordeiro	583	582	0
Arcise Camara	36	31	0
Ana Paula Maia	601	80	521
Clara Maciel	212	48	
Cynthia Gozales	16	11	5
Kamila Oliveira	67	49	
Karolie Monteiro	220	110	
Lucas Costa	276	239	37
Luiz Rômulo Pegado	217	213	4
Maria Edna Costa	271	201	70
Marta Regina de Farias	133	85	48
Rainier Fonseca	323	297	26
Rayane Ferreira	81	42	39
Robervane Compton	17	16	1
Samya Souza	388	296	92
Nelci Tome	0	0	0
TOTAL	3441	2300	843

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%