



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

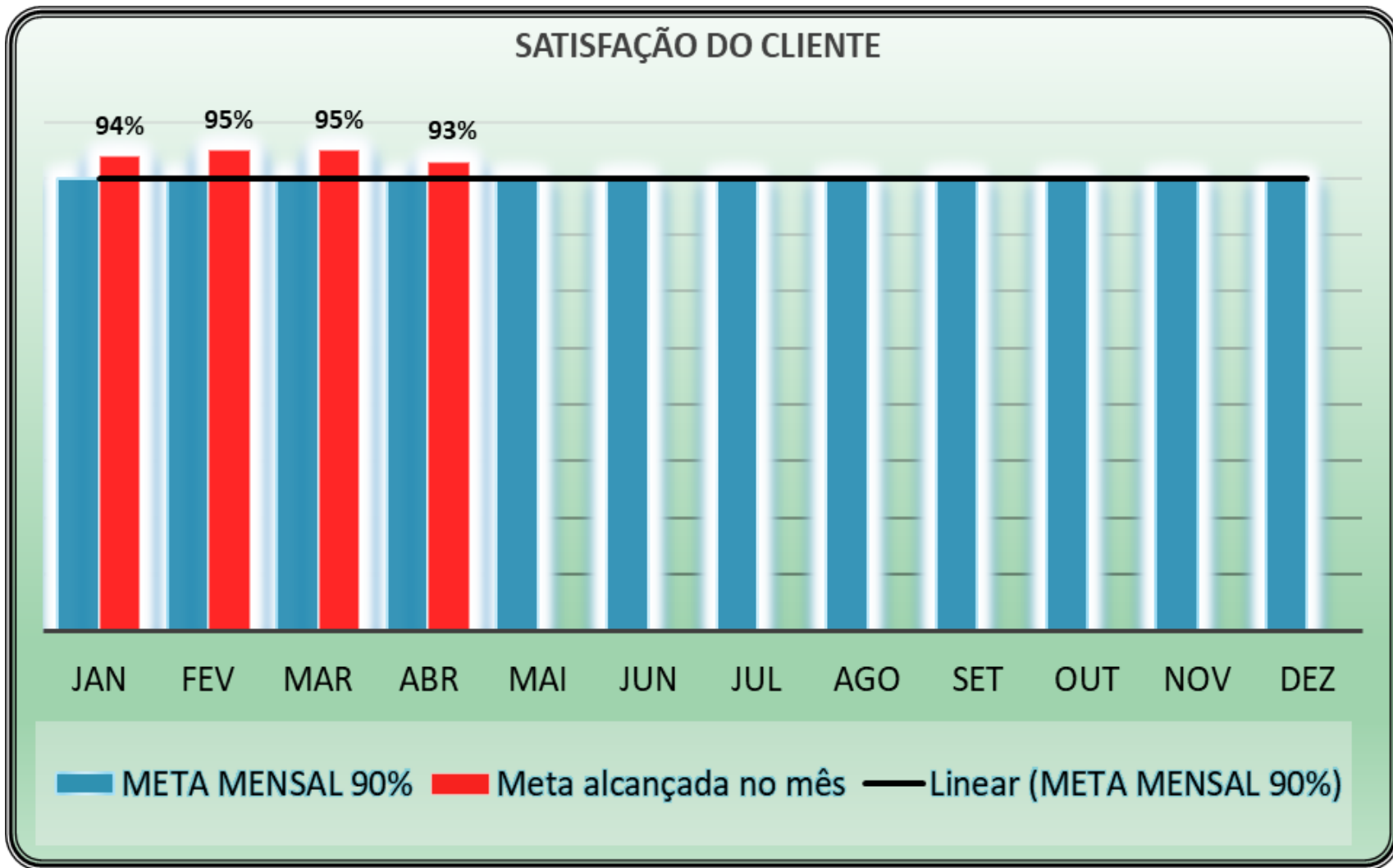
SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

ABRIL 2019 – 30 dias corridos e 20 dias úteis

1





Em Abril participaram da pesquisa telefônica: 10 pensionistas e 40 aposentados, com média geral 97%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 4.257 pessoas, com média de 85%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 3.950 pessoas, com média de 99%.

AVALIAÇÕES	TOTAL AVALIAÇÕES	%
ÓTIMO	3.847	99%
BOM	96	
REGULAR	4	1%
RUIM	3	
TOTAL	3.950	

Mês	ABRIL		
Atendednte	Atendimentos	Avaliações	Recusas
Ana Paula Maia	886	763	123
Clara	533	65	468
Cynthia Gozales	23	8	15
Kamila	482	450	32
Karoline	632	567	65
Lucas Costa	387	298	89
Luciane	107	2	105
Luiz Rômulo Pegado	462	458	92
Maria Edna Costa	711	701	10
Marta Regina de Farias	47	41	6
Natalia	64	22	42
Rainier Fonseca	470	460	10
Samya Souza	352	25	327
TOTAL	5156	3860	1384

2019

	E-SIC	E-OUVE	SIC
JANEIRO	2	0	0
FEVEREIRO	1	1	1
MARÇO	0	0	0
ABRIL	2	0	1
MAIO			
JUNHO			
JULHO			
AGOSTO			
SETEMBRO			
OUTUBRO			
NOVEMBRO			
DEZEMBRO			

FALE CONOSCO 2019

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	1	0,29%
Informações Gerais	40	11,63%
Recadastramento	21	6,10%
Pagamento - Diferença	1	0,29%
Dúvidas - Portal do Segurado	44	12,79%
Andamento de Processo	14	4,07%
Contracheque	65	18,90%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	5	1,45%
Cédula C	122	35,47%
Atualização Cadastral	14	4,07%
Declaração	0	0,00%
Consignação	8	2,33%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	1	0,29%
Não Pagamento	7	2,03%
Reajuste do benefício	1	0,29%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	344	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	39	11,34%
Consulta	241	70,06%
Denúncia	0	0,00%
Outros	64	18,60%
Sugestão	0	0,00%
Total	344	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	18,49%
fev/19	231	22,71%
mar/19	254	24,98%
abr/19	344	33,82%
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	1017	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	185	53,78%
Pensionista	81	23,55%
Servidor Ativo	78	22,67%
Não-segurado	0	0,00%
Total	344	100,00%

