



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

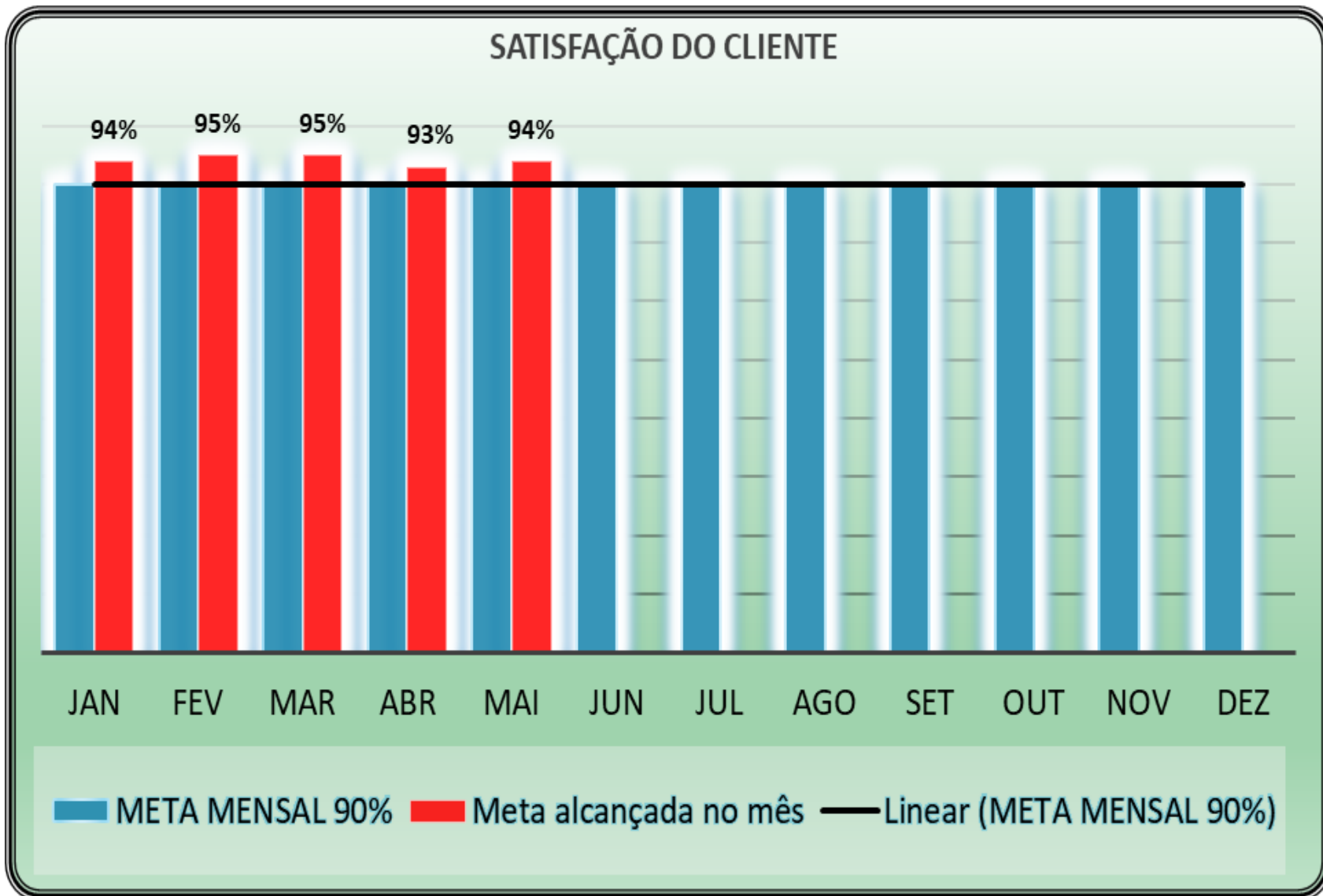
SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

maio 2019 – 31 dias corridos e 22 dias úteis

1





Em Maio participaram da pesquisa telefônica: 15 pensionistas e 45 aposentados, com média geral 97%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 3.240 pessoas, com média de 87%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 2.261 pessoas, com média de 99%.



AMAZONPREV
Segurança no futuro.

AVALIAÇÕES	TOTAL AVALIAÇÕES	%
ÓTIMO	2.518	99%
BOM	134	
REGULAR	9	1%
RUIM	0	
TOTAL	2.661	

Mês	MAIO		
Atendednte	Atendimentos	Avaliações	Recusas
Ana Paula Maia	654	448	206
Clara	387	105	282
Cynthia Gozales	0	0	0
Kamila	404	379	25
Karoline	583	562	21
Lucas Costa	322	226	96
Luciane	160	121	39
Luiz Rômulo Pegado	389	384	5
Maria Edna Costa	13	10	3
Marta Regina de Farias	27	4	23
Natalia	41	17	24
Rainier Fonseca	355	347	8
Samya Souza	63	58	5
TOTAL	3398	2661	737

2019

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

FALE CONOSCO 2019

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	1	0,43%
Informações Gerais	37	15,81%
Recadastramento	19	8,12%
Pagamento - Diferença	4	1,71%
Dúvidas - Portal do Segurado	31	13,25%
Andamento de Processo	26	11,11%
Contracheque	54	23,08%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	8	3,42%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	20	8,55%
Cédula C	2	0,85%
Atualização Cadastral	10	4,27%
Declaração	0	0,00%
Consignação	13	5,56%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	1	0,43%
Não Pagamento	5	2,14%
Reajuste do benefício	3	1,28%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	234	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	93	39,74%
Pensionista	34	14,53%
Servidor Ativo	92	39,32%
Não-segurado	15	6,41%
Total	234	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	15,03%
fev/19	231	18,47%
mar/19	254	20,30%
abr/19	344	27,50%
mai/19	234	18,71%
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	1251	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	22	9,40%
Consulta	211	90,17%
Denúncia	0	0,00%
Outros	1	0,43%
Sugestão	0	0,00%
Total	234	100,00%

