



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

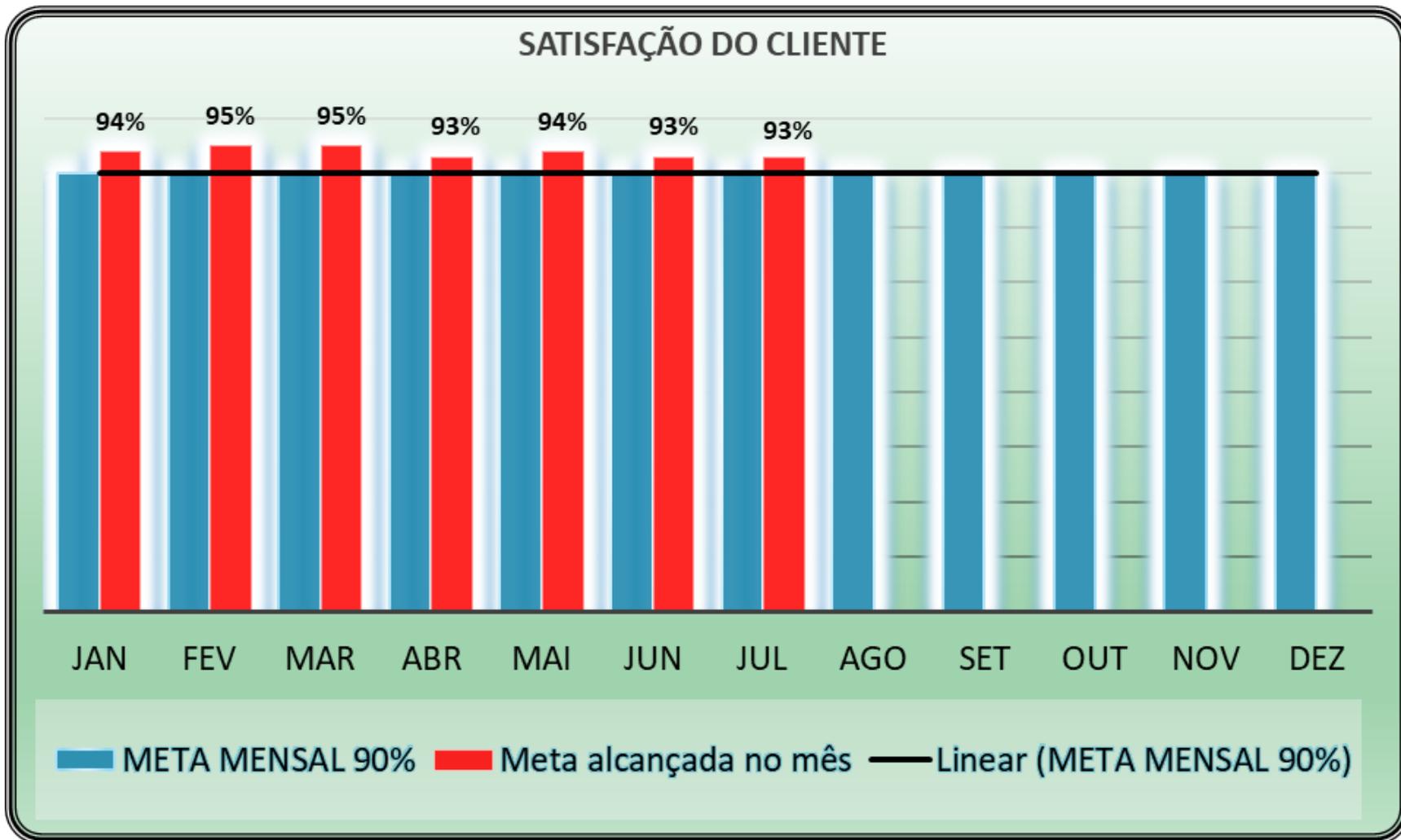
SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

Julho 2019 – 31 dias corridos e 23 dias úteis

1





Em Julho participaram da pesquisa telefônica: 20 pensionistas e 60 aposentados, com média geral 96%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 4.702 pessoas, com média de 85%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 3.167 pessoas, com média de 99%.

AVALIAÇÕES	TOTAL AVALIAÇÕES	%
ÓTIMO	2.959	99%
BOM	197	
REGULAR	9	1%
RUIM	2	
TOTAL	3.167	

Mês	JULHO		
Atendednte	Atendimentos	Avaliações	Recusas
Ana Paula Maia	623	623	0
Clara	297	297	0
Cynthia Gozales	4	4	0
Kamila	339	339	0
Karoline	319	319	0
Lucas Costa	294	294	0
Luciane	287	287	0
Luiz Rômulo Pegado	361	361	0
Maria Edna Costa	22	22	0
Marta Regina de Farias	30	30	0
Natalia	46	46	0
Rainier Fonseca	250	250	0
Samya Souza	295	295	0
TOTAL	3167	3167	0

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	1	1	0
JULHO	2	2	0
AGOSTO			
SETEMBRO			
OUTUBRO			
NOVEMBRO			
DEZEMBRO			



FALE CONOSCO 2019

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	20	20,62%
Recadastramento	18	18,56%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	0	0,00%
Andamento de Processo	0	0,00%
Contracheque	27	27,84%
Pensão	5	5,15%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	0	0,00%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	8	8,25%
Declaração	0	0,00%
Consignação	0	0,00%
13º Salário	18	18,56%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	1	1,03%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	97	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	43	44,33%
Pensionista	37	38,14%
Servidor Ativo	10	10,31%
Não-segurado	7	7,22%
Total	97	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	11,96%
fev/19	231	14,69%
mar/19	254	16,16%
abr/19	344	21,88%
mai/19	234	14,89%
jun/19	224	14,25%
jul/19	97	6,17%
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	1572	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	7	7,22%
Consulta	63	64,95%
Denúncia	0	0,00%
Outros	27	27,84%
Sugestão	0	0,00%
Total	97	100,00%

