



AMAZONPREV

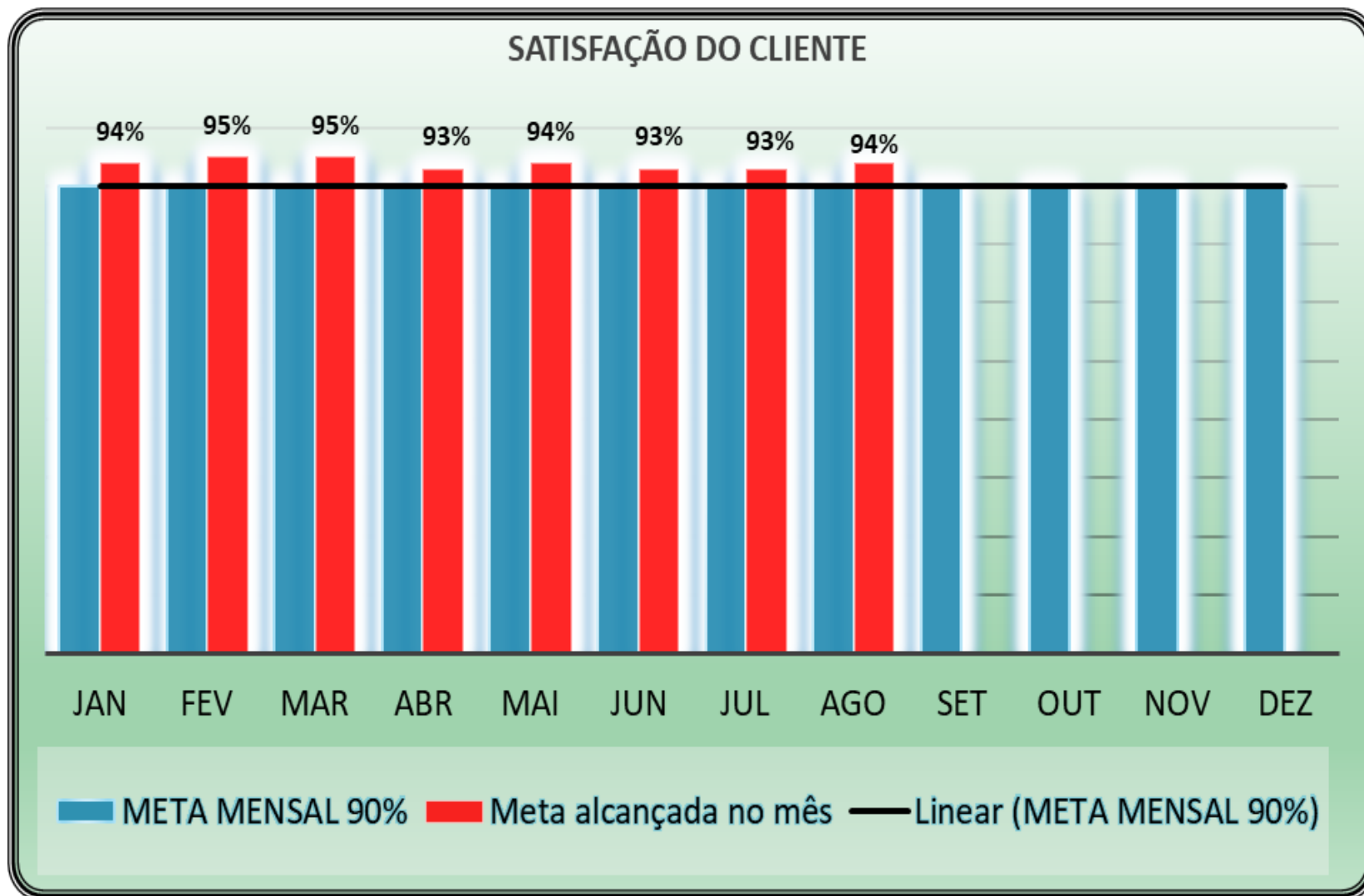
Segurança no futuro.

SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

Agosto 2019 – 31 dias corridos e 22 dias úteis

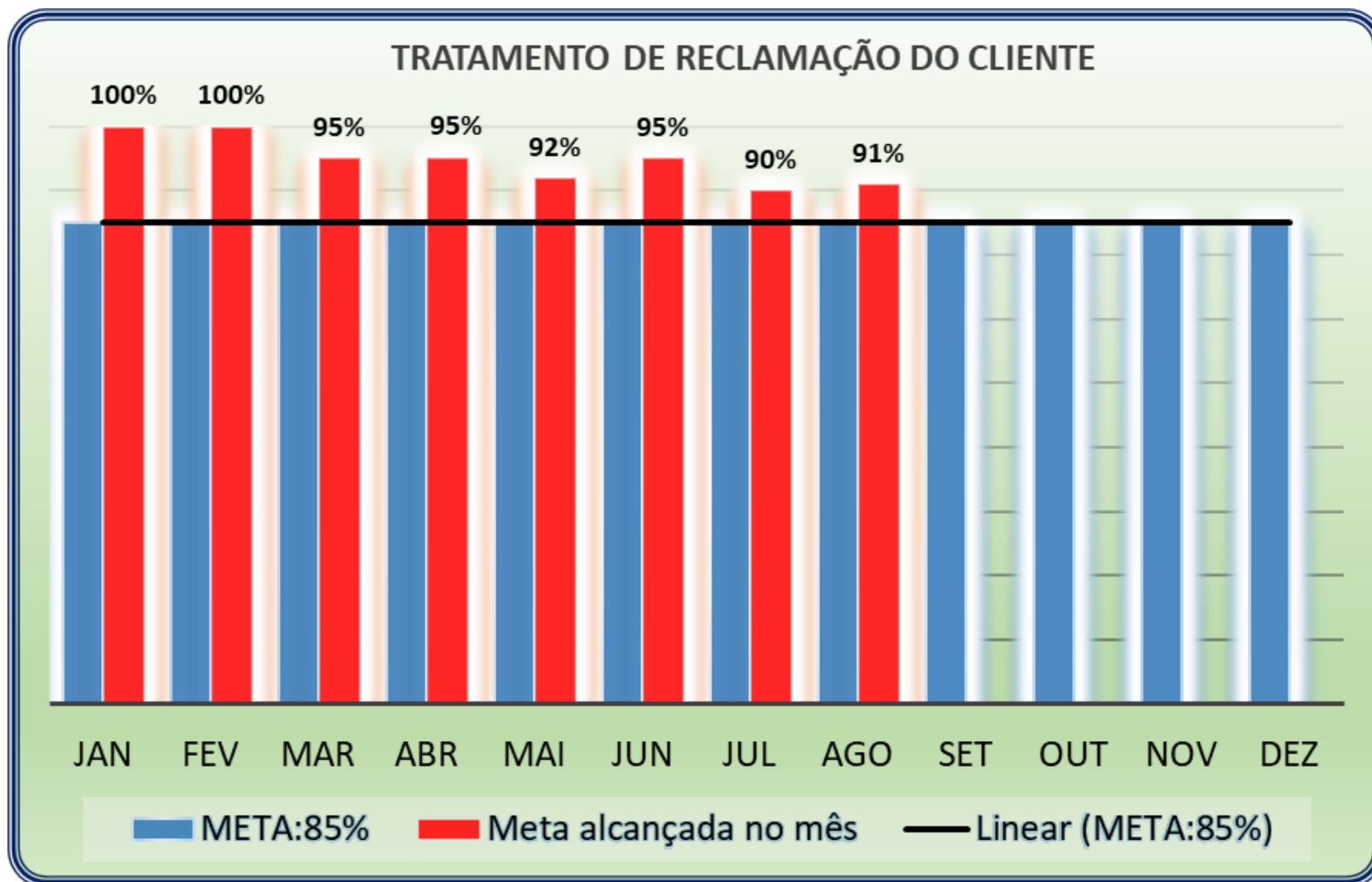




Em Agosto participaram da pesquisa telefônica: 20 pensionistas e 50 aposentados, com média geral 95%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 4.003 pessoas, com média de 87%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 3.333 pessoas, com média de 99%.

AVALIAÇÕES	TOTAL AVALIAÇÕES	%
ÓTIMO	3.125	99%
BOM	197	
REGULAR	9	1%
RUIM	2	
TOTAL	3.333	

Mês	AGOSTO		
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	196	196	0
Natalia	46	46	0
Rainier Fonseca	250	250	0
Samya Souza	295	295	0
TOTAL	3333	3333	0



Foram abertas 34 reclamações de clientes, com os seguintes motivos:

14 clientes reclamaram sobre falta de pagamento de diferença de benefício.

09 clientes reclamaram dificuldades no Portal do Segurado;

08 clientes reclamaram sobre consignação;

02 cliente reclamaram Não pagamento de pensão alimentícia

01 Correção de dados no cadastro

Foram respondidos e-mails através do Fale-Conosco.

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	4	1	0
SETEMBRO			
OUTUBRO			
NOVEMBRO			
DEZEMBRO			

FALE CONOSCO 2019

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	23	19,33%
Recadastramento	13	10,92%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	26	21,85%
Andamento de Processo	6	5,04%
Contracheque	24	20,17%
Pensão	3	2,52%
Aposentadoria - Inf. Gerais	1	0,84%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	0	0,00%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	9	7,56%
Declaração	0	0,00%
Consignação	2	1,68%
13º Salário	10	8,40%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	2	1,68%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	119	100,00%
Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	15	12,61%
Consulta	8	6,72%
Denúncia	0	0,00%
Outros	96	80,67%
Sugestão	0	0,00%
Total	119	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	11,12%
fev/19	231	13,66%
mar/19	254	15,02%
abr/19	344	20,34%
mai/19	234	13,84%
jun/19	224	13,25%
jul/19	97	5,74%
ago/19	119	7,04%
set/19	0	0,00%
out/19	0	0,00%
nov/19	0	0,00%
dez/19	0	0,00%
TOTAL	1691	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	42	35,29%
Pensionista	46	38,66%
Servidor Ativo	23	19,33%
Não-segurado	8	6,72%
Total	119	100,00%