



AMAZONPREV

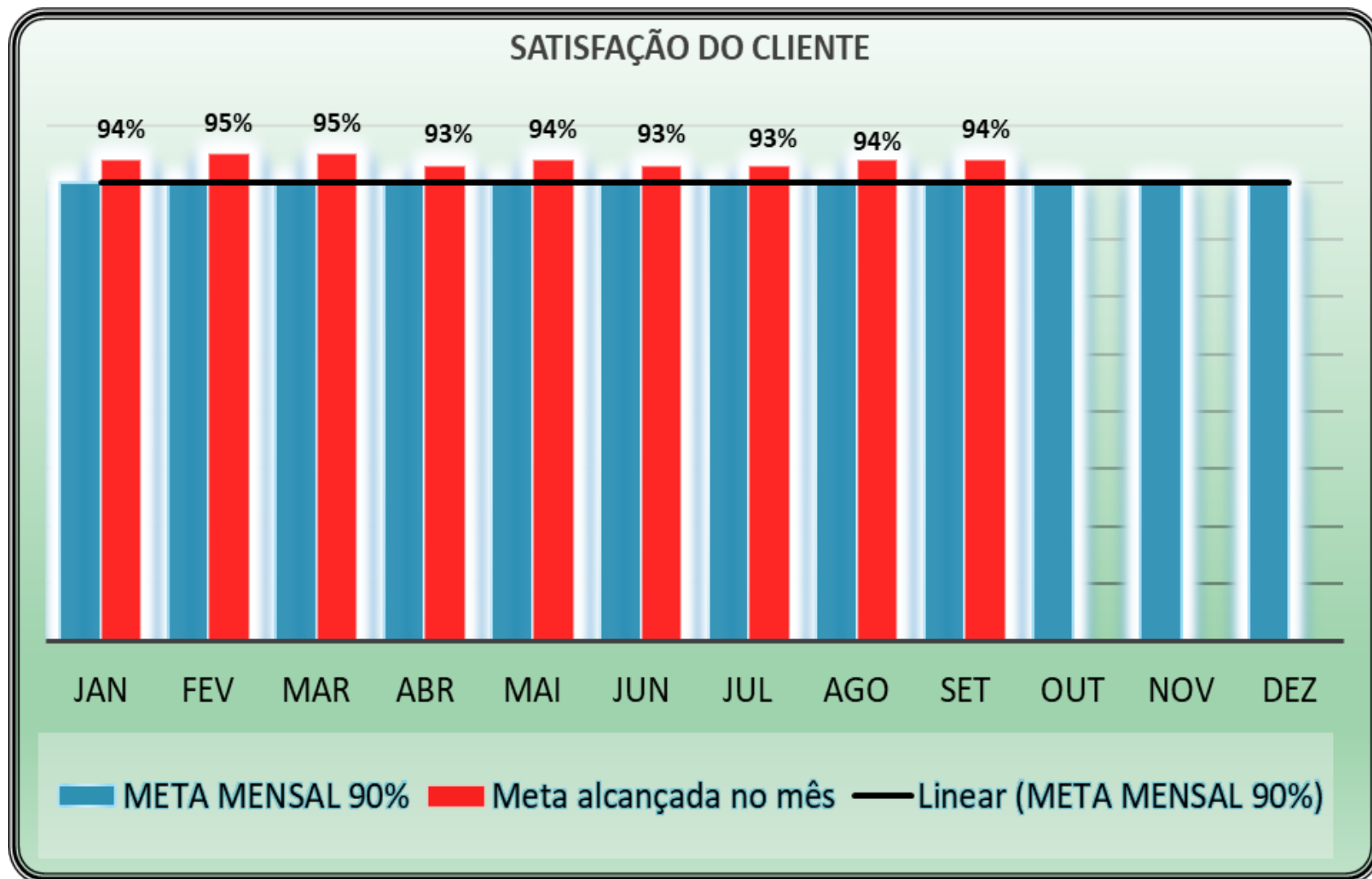
Segurança no futuro.

SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

Setembro 2019 – 30 dias corridos e 19 dias úteis

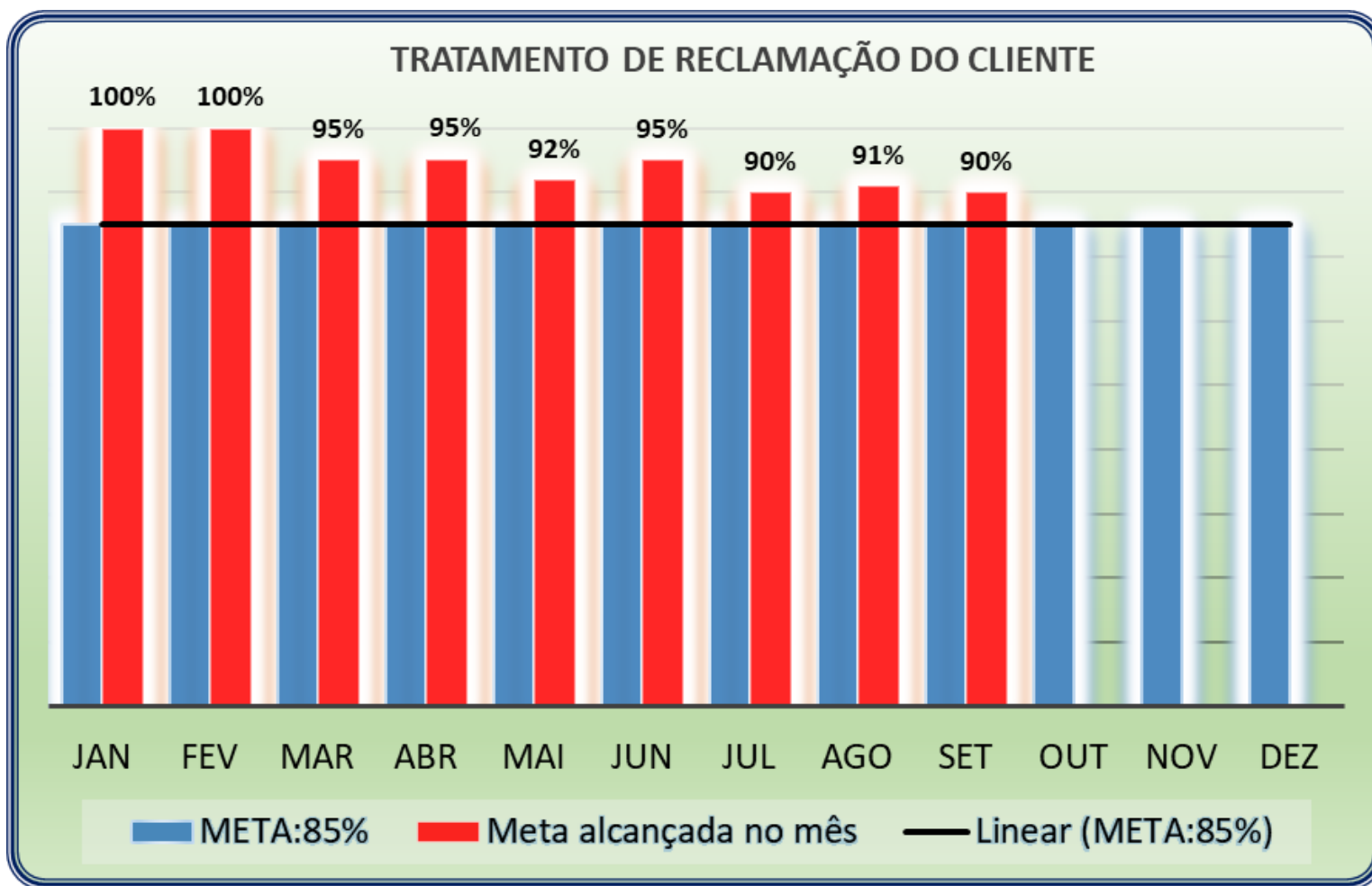




Em Setembro participaram da pesquisa telefônica: 20 pensionistas e 40 aposentados, com média geral 96%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 4.250 pessoas, com média de 88%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 3.356 pessoas, com média de 99%.

AVALIAÇÕES	TOTAL AVALIAÇÕES	%
ÓTIMO	3.143	99%
BOM	200	
REGULAR	9	1%
RUIM	4	
TOTAL	3.356	

Mês	SETEMBRO		
Atendednte	Atendimentos	Avaliações	Recusas
Ana Paula Maia	648	648	0
Clara	297	297	0
Cynthia Gozales	4	4	0
Kamila	339	339	0
Karoline	317	317	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	3356	3356	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	0	0	0
OUTUBRO			
NOVEMBRO			
DEZEMBRO			

FALE CONOSCO 2019

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	1	0,77%
Informações Gerais	33	25,38%
Recadastramento	21	16,15%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	9	6,92%
Andamento de Processo	4	3,08%
Contracheque	25	19,23%
Pensão	2	1,54%
Aposentadoria - Inf. Gerais	6	4,62%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	6	4,62%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	19	14,62%
Declaração	0	0,00%
Consignação	0	0,00%
13º Salário	4	3,08%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	0	0,00%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	130	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	19	14,73%
Consulta	5	3,88%
Denúncia	0	0,00%
Outros	104	80,62%
Sugestão	1	0,78%
Total	129	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	10,47%
fev/19	231	12,87%
mar/19	254	14,15%
abr/19	344	19,16%
mai/19	234	13,04%
jun/19	224	12,48%
jul/19	97	5,40%
ago/19	119	6,63%
set/19	104	5,79%
out/19	0	0,00%
nov/19	0	0,00%
dez/19	0	0,00%
TOTAL	1795	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	62	47,69%
Pensionista	29	22,31%
Servidor Ativo	33	25,38%
Não-segurado	6	4,62%
Total	130	100,00%