



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

OUTUBRO 2019 – 31 dias corridos e 18 dias úteis

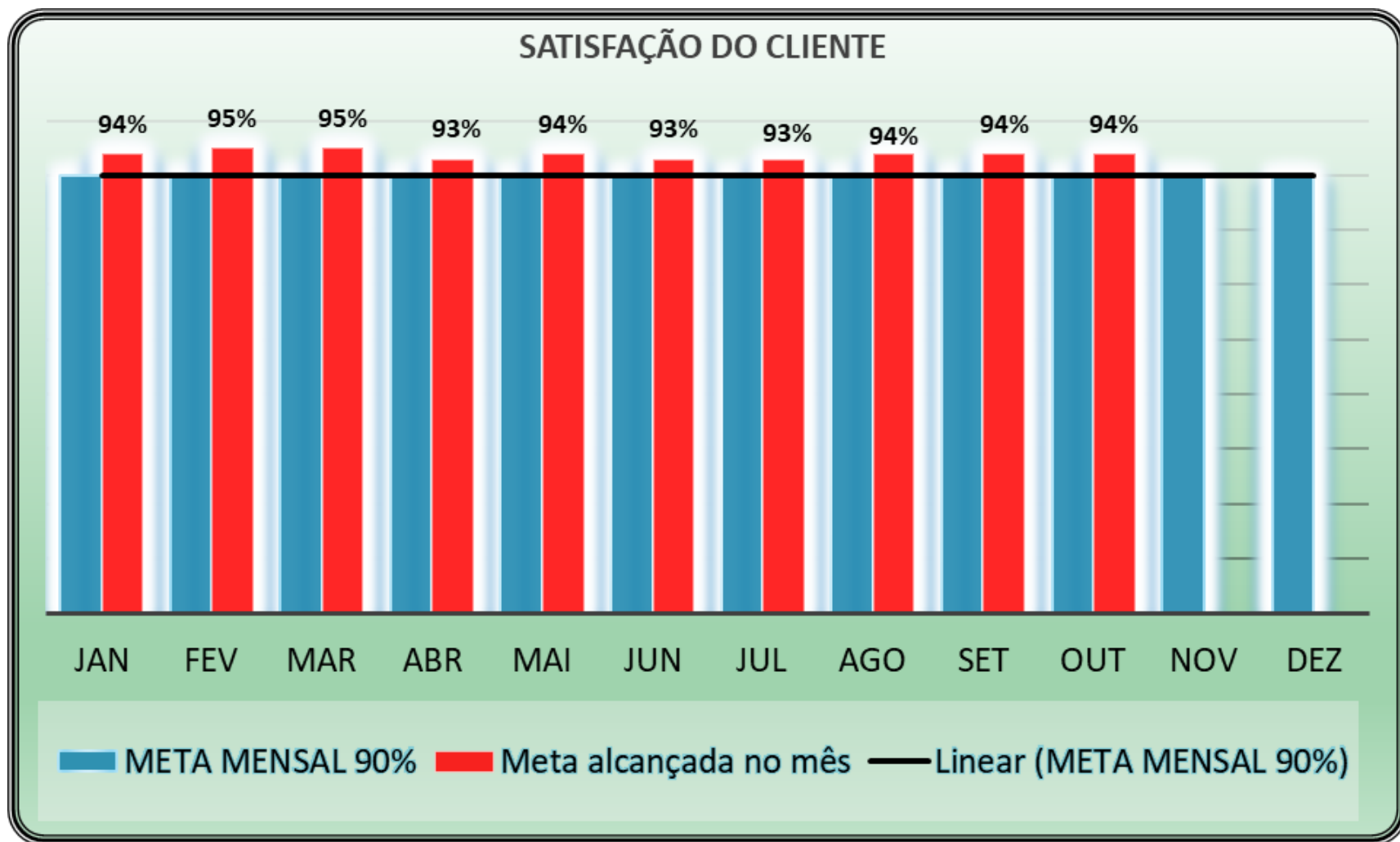


OUTUBRO 2019

Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14 Problema Sisprev	15 Problema Sisprev	16 Problema Sisprev	17 Problema Sisprev	18 Problema Sisprev	19	20
21 Problema Sisprev	22 Problema Sisprev	23 Problema Sisprev	24 Aniversário de Manaus	25 Ponto Facultativo	26	27
28 Dia do Servidor Público	29 Problema Sisprev	30 Problema Sisprev	31 Problema Sisprev			

As exclusões ocorreram por:

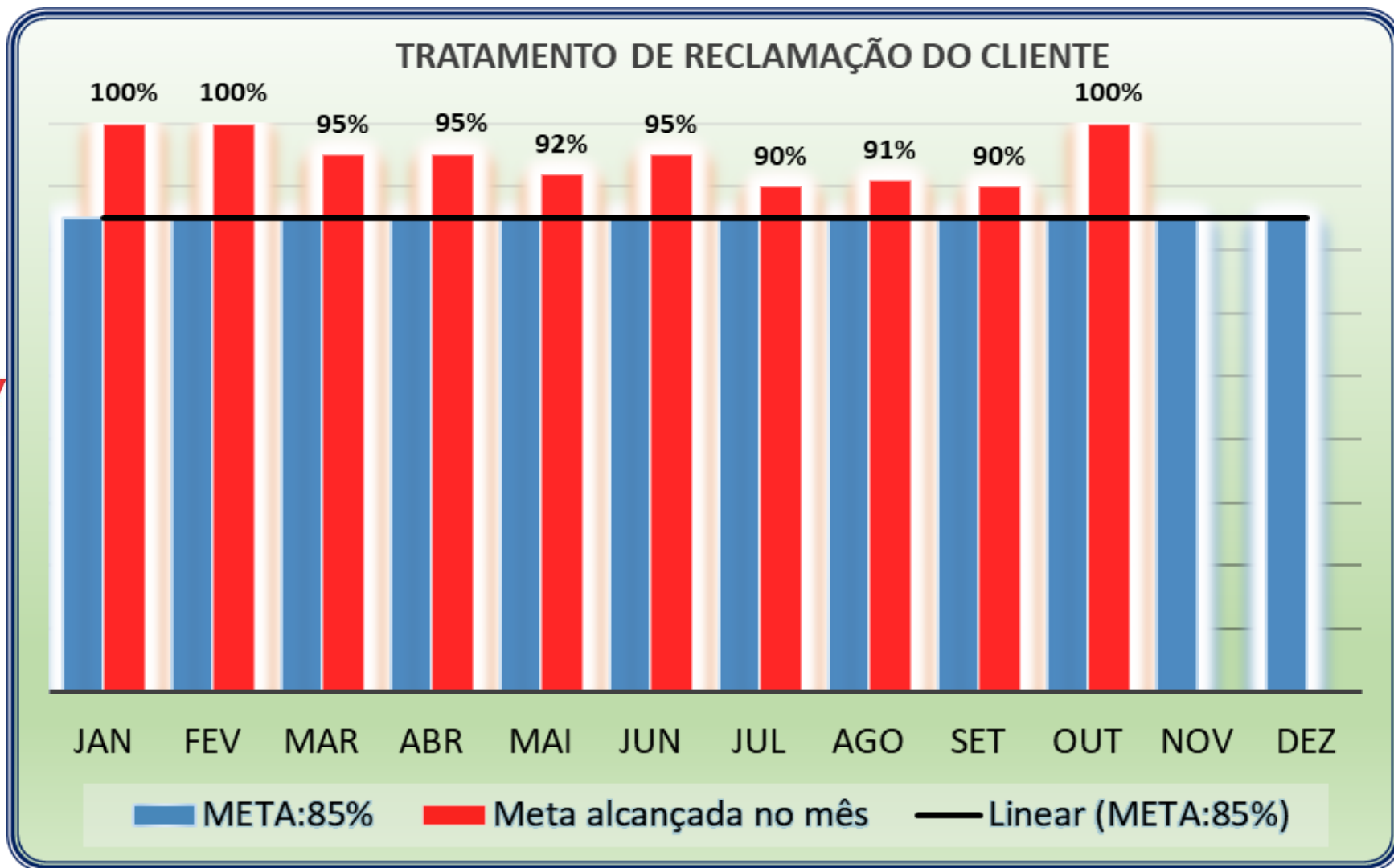
Pontos Facultativos, Feriados, Problemas no Sisprev por mais de 02 horas, Indisponibilidade de Internet por mais de 02 duas horas.



Em Outubro participaram da pesquisa telefônica: 20 pensionistas e 30 aposentados, com média geral 95%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 3.120 pessoas, com média de 88%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 3.021 pessoas, com média de 99%.

AVALIAÇÕES	TOTAL AVALIAÇÕES	%
ÓTIMO	2.851	99%
BOM	157	
REGULAR	9	1%
RUIM	4	
TOTAL	3.021	

Mês	OUTUBRO		
Atendentednte	Atendimentos	Avaliações	Recusas
Ana Paula Maia	488	488	0
Clara	200	200	0
Cynthia Gozales	4	4	0
Kamila	314	314	0
Karoline	317	317	0
Lucas Costa	294	294	0
Luciane	287	287	0
Luiz Rômulo Pegado	320	320	0
Maria Edna Costa	22	22	0
Marta Regina de Farias	196	196	0
Natalia	46	46	0
Rainier Fonseca	248	248	0
Samya Souza	285	285	0
TOTAL	3021	3021	0



Foram abertas 09 reclamações de clientes, com os seguintes motivos:

04 clientes reclamaram sobre a falta de devolução de contribuição previdenciária

02 clientes reclamaram dificuldades na troca de email do Portal do Servidor;

03 clientes reclamaram sobre pagamento da diferença do benefício;

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	 2	 1	0
NOVEMBRO			
DEZEMBRO			

FALE CONOSCO 2019



Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	16	10,26%
Recadastramento	19	12,18%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	46	29,49%
Andamento de Processo	4	2,56%
Contracheque	27	17,31%
Pensão	5	3,21%
Aposentadoria - Inf. Gerais	8	5,13%
Simulação - Aposentadoria	7	4,49%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	1	0,64%
Cédula C	6	3,85%
Atualização Cadastral	6	3,85%
Declaração	0	0,00%
Consignação	7	4,49%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	4	2,56%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	156	100,00%
Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	19	12,18%
Consulta	95	60,90%
Denúncia	0	0,00%
Outros	42	26,92%
Sugestão	0	0,00%
Total	156	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	9,64%
fev/19	231	11,84%
mar/19	254	13,02%
abr/19	344	17,63%
mai/19	234	11,99%
jun/19	224	11,48%
jul/19	97	4,97%
ago/19	119	6,10%
set/19	104	5,33%
out/19	156	8,00%
nov/19	0	0,00%
dez/19	0	0,00%
TOTAL	1951	100,00%
Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	72	46,15%
Pensionista	33	21,15%
Servidor Ativo	45	28,85%
Não-segurado	6	3,85%
Total	156	100,00%