



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

NOVEMBRO 2019 – 30 dias corridos e 19 dias úteis

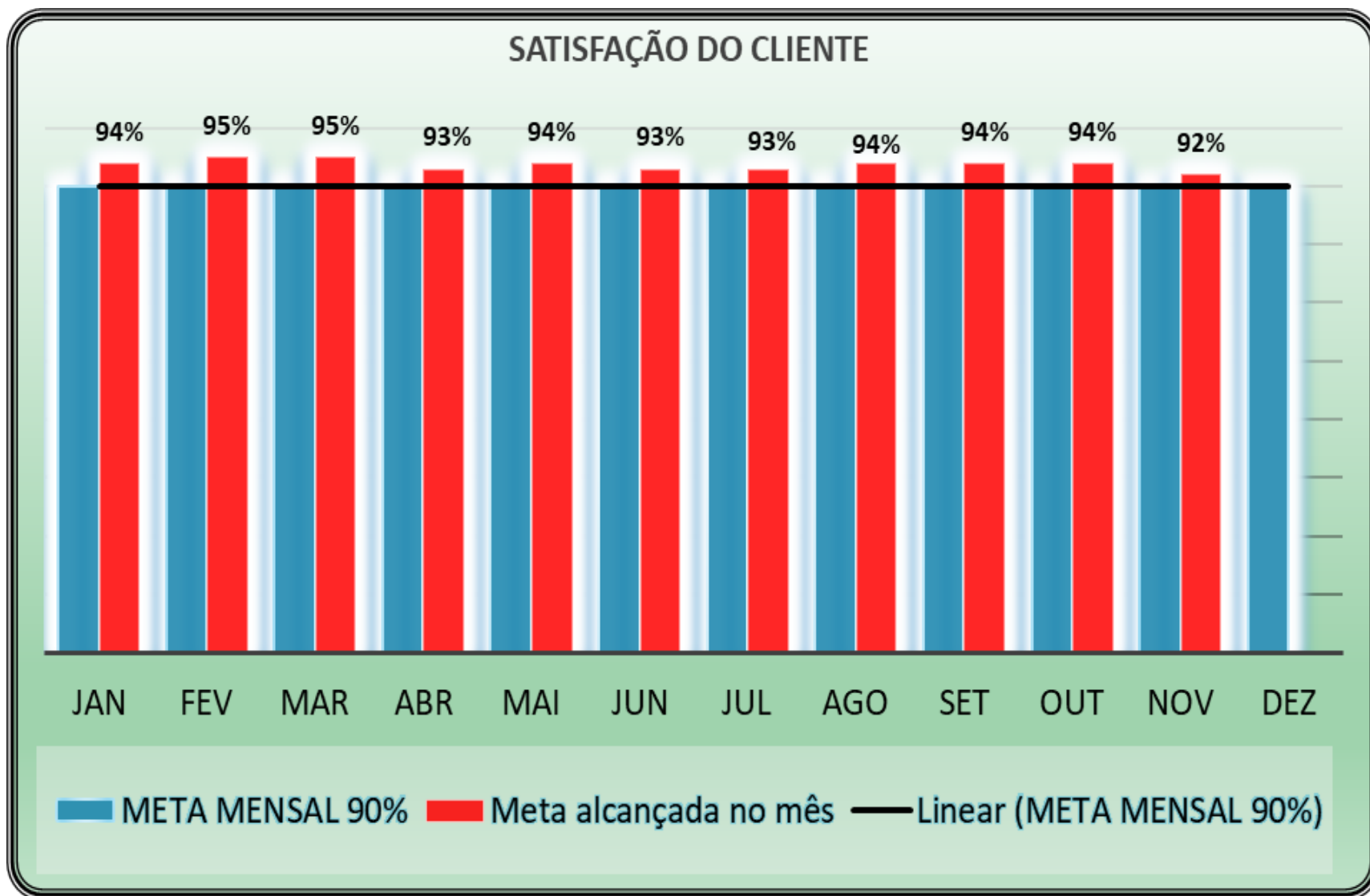


NOVEMBRO 2019

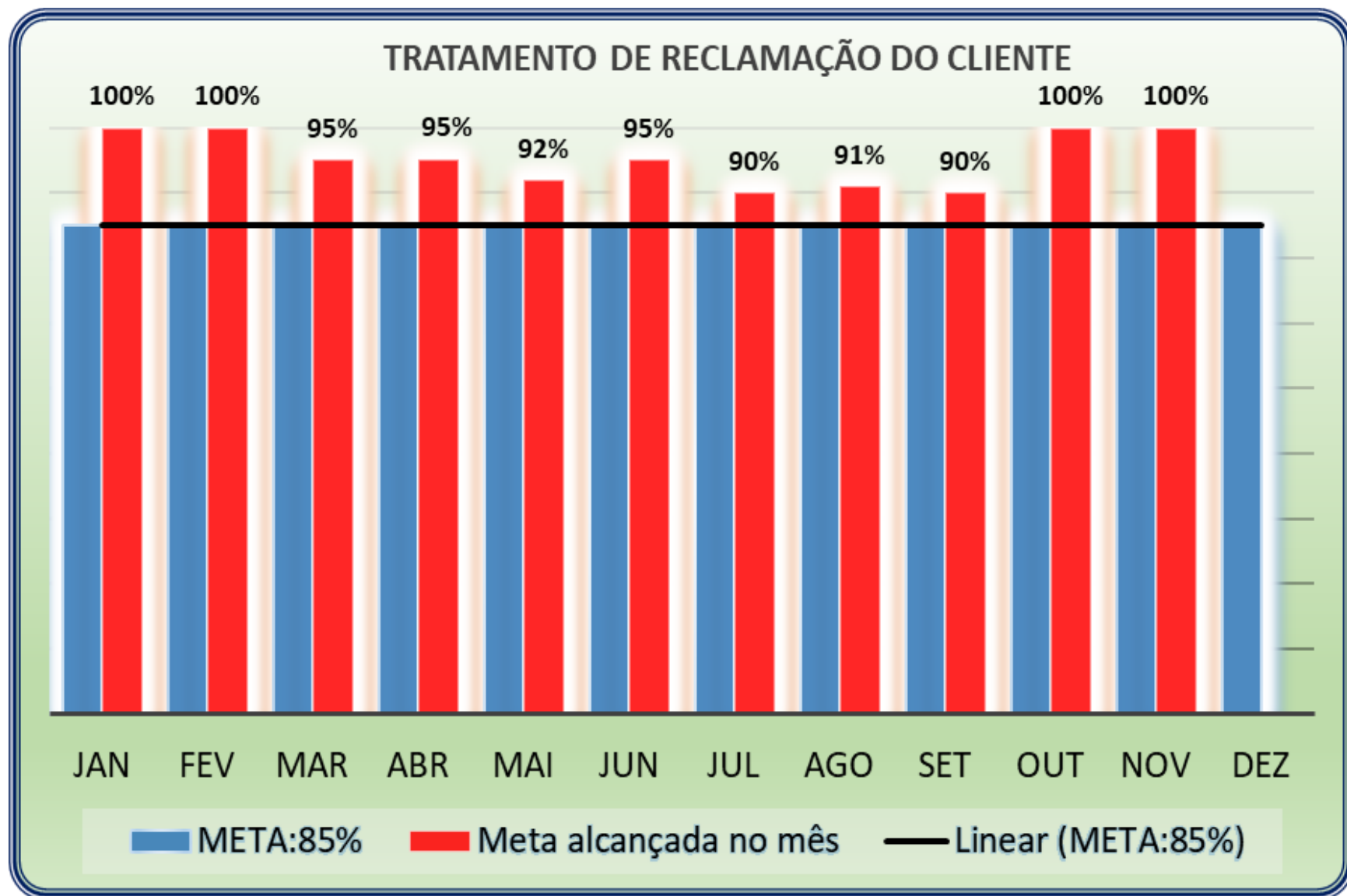
Segunda-Feira	Terça-Feira	Quarta-Feira	Quinta-Feira	Sexta-Feira	Sábado	Domingo
				1Problema Sisprev	2	3
4Problema Sisprev	5Problema Sisprev	6Problema Sisprev	7Problema Sisprev	8Problema Sisprev	9	10
11Problem a Sisprev	12Problem a Sisprev	13Problem a Sisprev	14Problem a Sisprev	15Problem a Sisprev	16	17
18Problem a Sisprev	19Problem a Sisprev	20Problem a Sisprev	21Problem a Sisprev	22Problem a Sisprev	23	24
25	26	27Problem a Sisprev	28Problem a Sisprev	29	30	

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 novembro participaram da pesquisa telefônica: 20 pensionistas e 40 aposentados, com média geral 96%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 3.690 pessoas, com média de 88%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, não foi realizada por problemas técnicos no Sistema gerenciador de Senhas.



Foram abertas 44 reclamações de clientes, com os seguintes motivos:

32 clientes reclamaram sobre o não pagamento do 13º salário

04 clientes reclamaram dificuldades na troca de e mail do Portal do Servidor;

08 clientes reclamaram sobre pagamento da diferença do benefício;

Foram respondidos 143 e-mails através do Fale-Conosco.

FALE CONOSCO 2019

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	50	34,97%
Recadastramento	6	4,20%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	42	29,37%
Andamento de Processo	3	2,10%
Contracheque	31	21,68%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	2	1,40%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	0	0,00%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	4	2,80%
Declaração	0	0,00%
Consignação	0	0,00%
13º Salário	5	3,50%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	0	0,00%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	143	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	28	19,58%
Consulta	6	4,20%
Denúncia	0	0,00%
Outros	109	76,22%
Sugestão	0	0,00%
Total	143	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	8,98%
fev/19	231	11,03%
mar/19	254	12,13%
abr/19	344	16,43%
mai/19	234	11,17%
jun/19	224	10,70%
jul/19	97	4,63%
ago/19	119	5,68%
set/19	104	4,97%
out/19	156	7,45%
nov/19	143	6,83%
dez/19	0	0,00%
TOTAL	2094	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	65	45,45%
Pensionista	34	23,78%
Servidor Ativo	42	29,37%
Não-segurado	2	1,40%
Total	143	100,00%

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	 1	 3	0
DEZEMBRO			