



AMAZONPREV

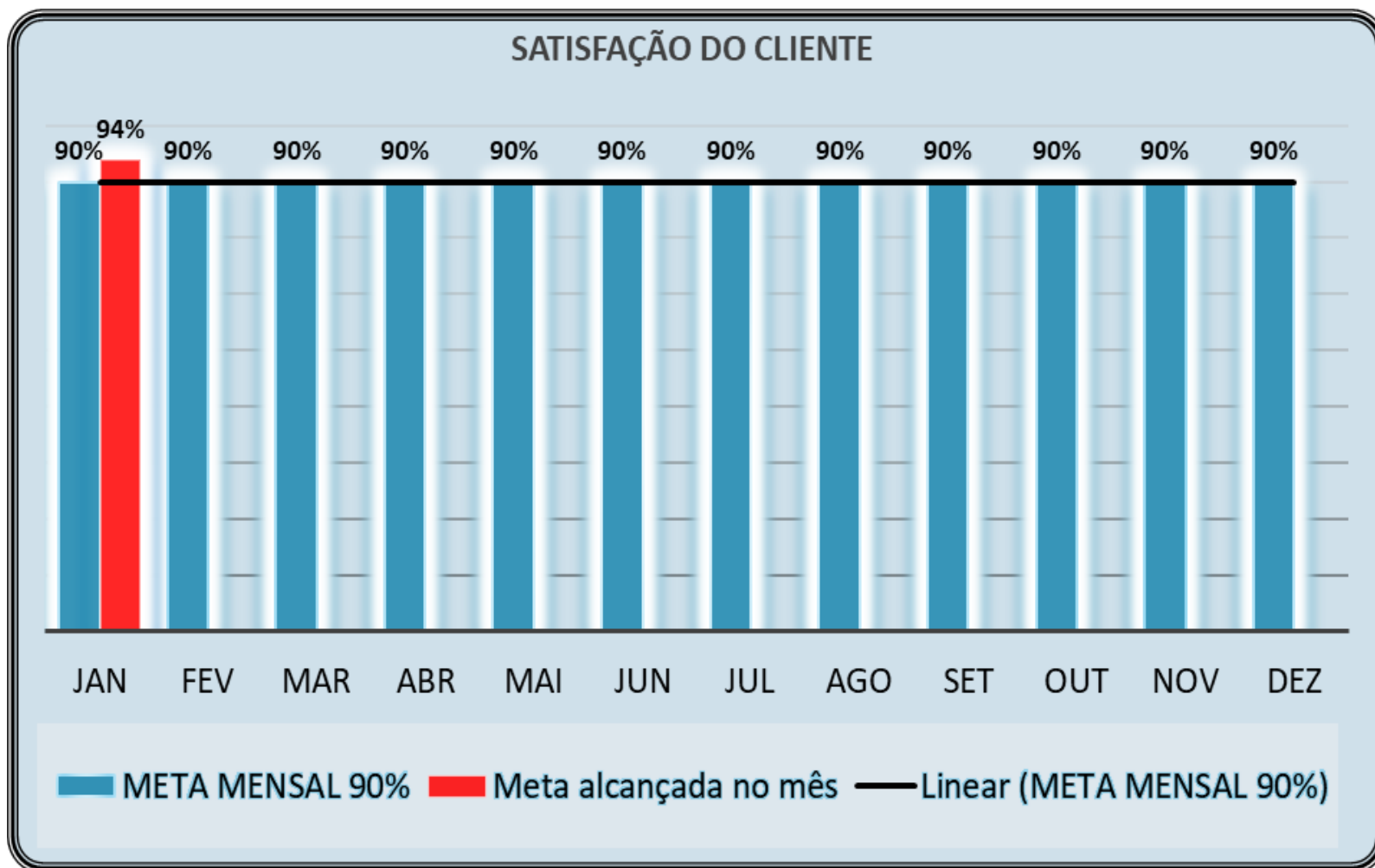
Segurança no futuro.

SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

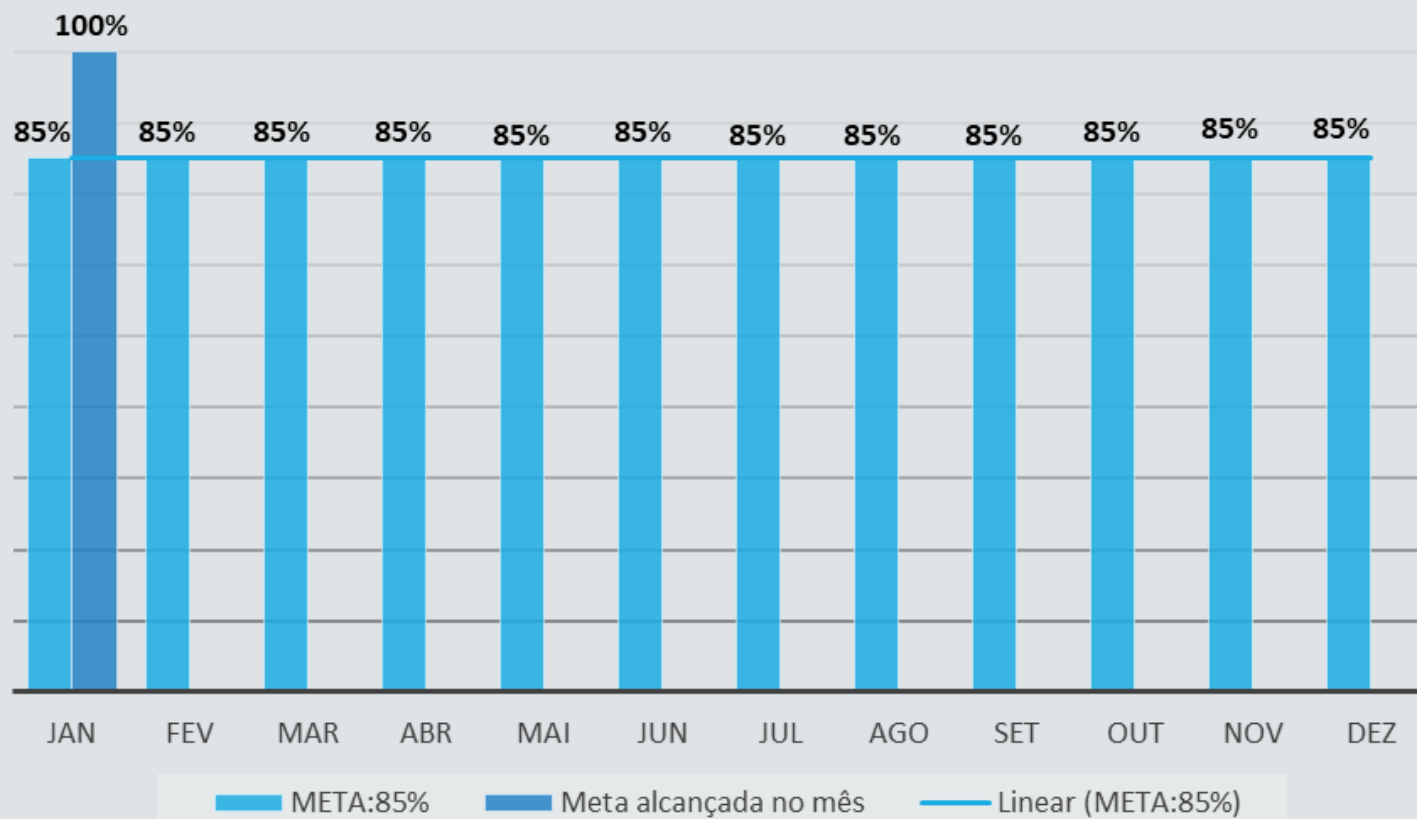
JANEIRO 2020 – 31 dias corridos e 22 dias úteis



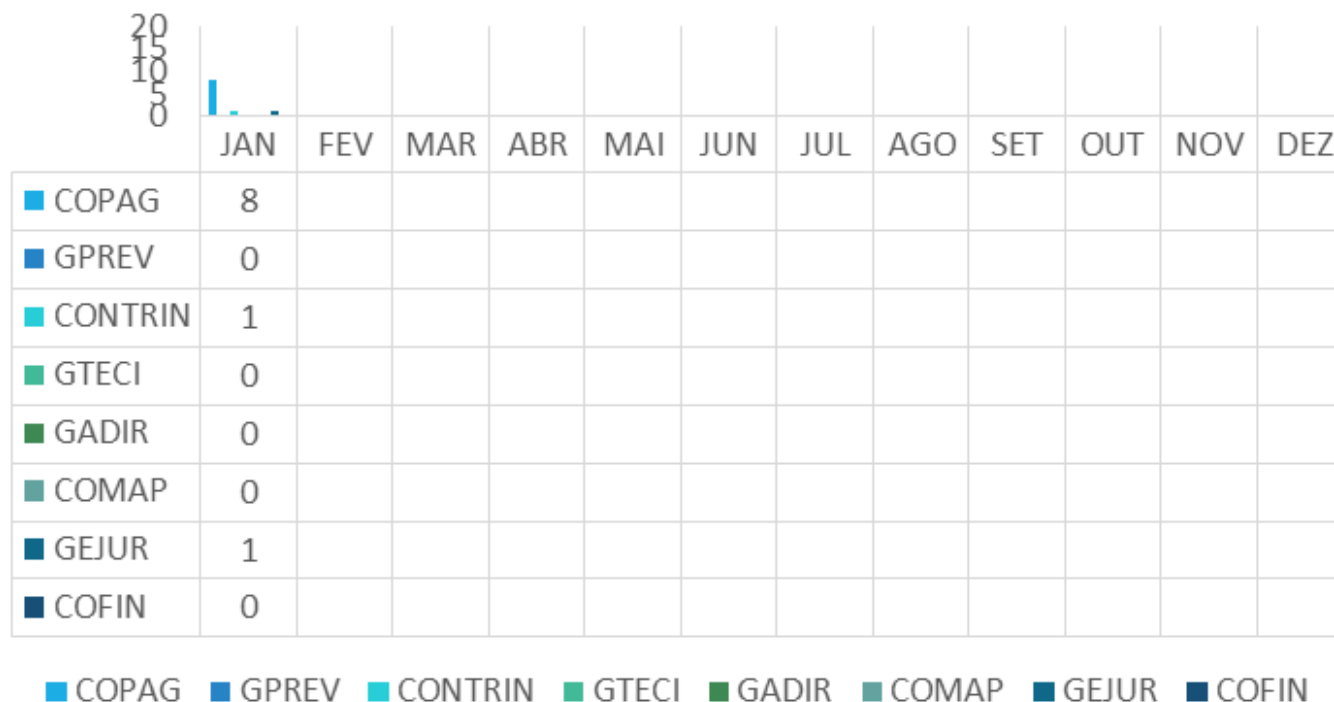


Em Janeiro participaram da pesquisa telefônica: 20 pensionistas e 40 aposentados, com média geral 97%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 3.951 pessoas, com média de 88,38%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 3.351 pessoas, com média de 99%.

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE



Reclamação por Unidade



Foram abertas 10 reclamações de clientes, com os seguintes motivos:

08 clientes reclamaram de problemas com o não pagamento 01/2020;

01 cliente reclamou sobre o acesso no Portal do Segurado;

01 cliente reclamou na demora na conclusão de processo.

Foram respondidos 73 e-mails através do Fale-Conosco.

01/2020

	E-SIC	E-OUV
JANEIRO	5	0
FEVEREIRO		
MARÇO		
ABRIL		
MAIO		
JUNHO		
JULHO		
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		

Elogios ao atendimento do AMAZONPREV no mês de Janeiro de 2020

(Fonte de pesquisa: Caixa de Sugestões)



“Apenas para informar o atendimento nota dez do Sr. Marco!” (Sra. Deusalina Corrêa- Aposentada).

“Rapidez no atendimento, fornecimento variado de lanche, ambiente limpo e climatizado, carisma dos atendentes e demais colaboradores, orientação satisfatória, organização em geral. Obs.: não consegui verificar pontos negativos!” (Sra. Maria do P. Socorro R. Rodrigues – Aposentada).

“Atendimento ótimo, ambiente também ótimo, clareza nas informações e o café com leite também!” (Sr. Pricílio Pinto de Araújo).

“O Amazonprev faz um bom trabalho. Ótimo, eficiente, não tenho crítica” (Sra. Jocineide Pereira Ambrósio).

“Gostei do atendimento e faço votos que continue assim” (Sr. Osmar Vitório).

“Não tenho o que reclamar, pois tenho sido bem atendida, sempre que procuro para alguma informação o atendimento tem sido ótimo” (Sra. Maria Engrácia Amazonas Alves).

FALE CONOSCO 01/2020



Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	1	1,37%
Informações Gerais	21	28,77%
Recadastramento	17	23,29%
Pagamento - Diferença	2	2,74%
Dúvidas - Portal do Segurado	3	4,11%
Andamento de Processo	4	5,48%
Contracheque	18	24,66%
Pensão	0	0,00%
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	0	0,00%
Declaração	0	0,00%
Consignação	0	0,00%
13º Salário	1	1,37%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	0	0,00%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Calendário de Pagamento	6	8,22%
Total	73	91,78%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	5	6,85%
Consulta	0	0,00%
Denúncia	0	0,00%
Outros	67	91,78%
Sugestão	1	1,37%
Total	73	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/20	73	100,00%
fev/20	0	0,00%
mar/20	0	0,00%
abr/20	0	0,00%
mai/20	0	0,00%
jun/20	0	0,00%
jul/20	0	0,00%
ago/20	0	0,00%
set/20	0	0,00%
out/20	0	0,00%
nov/20	0	0,00%
dez/20	0	0,00%
TOTAL	73	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	32	43,84%
Pensionista	22	30,14%
Servidor Ativo	7	9,59%
Não-segurado	12	16,44%
Total	73	100,00%