



AMAZONPREV

Segurança no futuro.

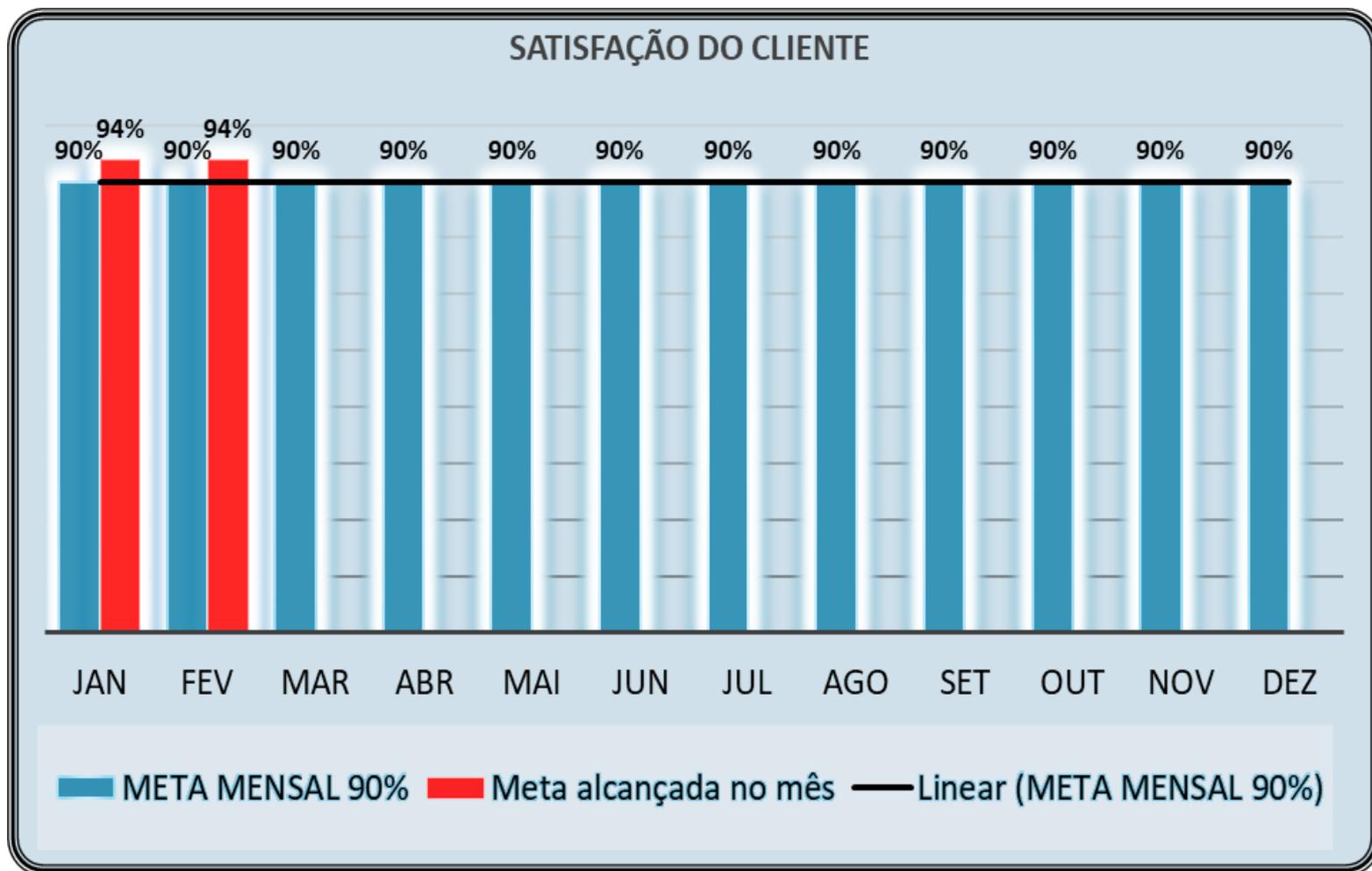
SGO

**SISTEMA DE
GESTÃO DA
QUALIDADE**

FEVEREIRO 2020 – 29 dias corridos e 17 dias úteis

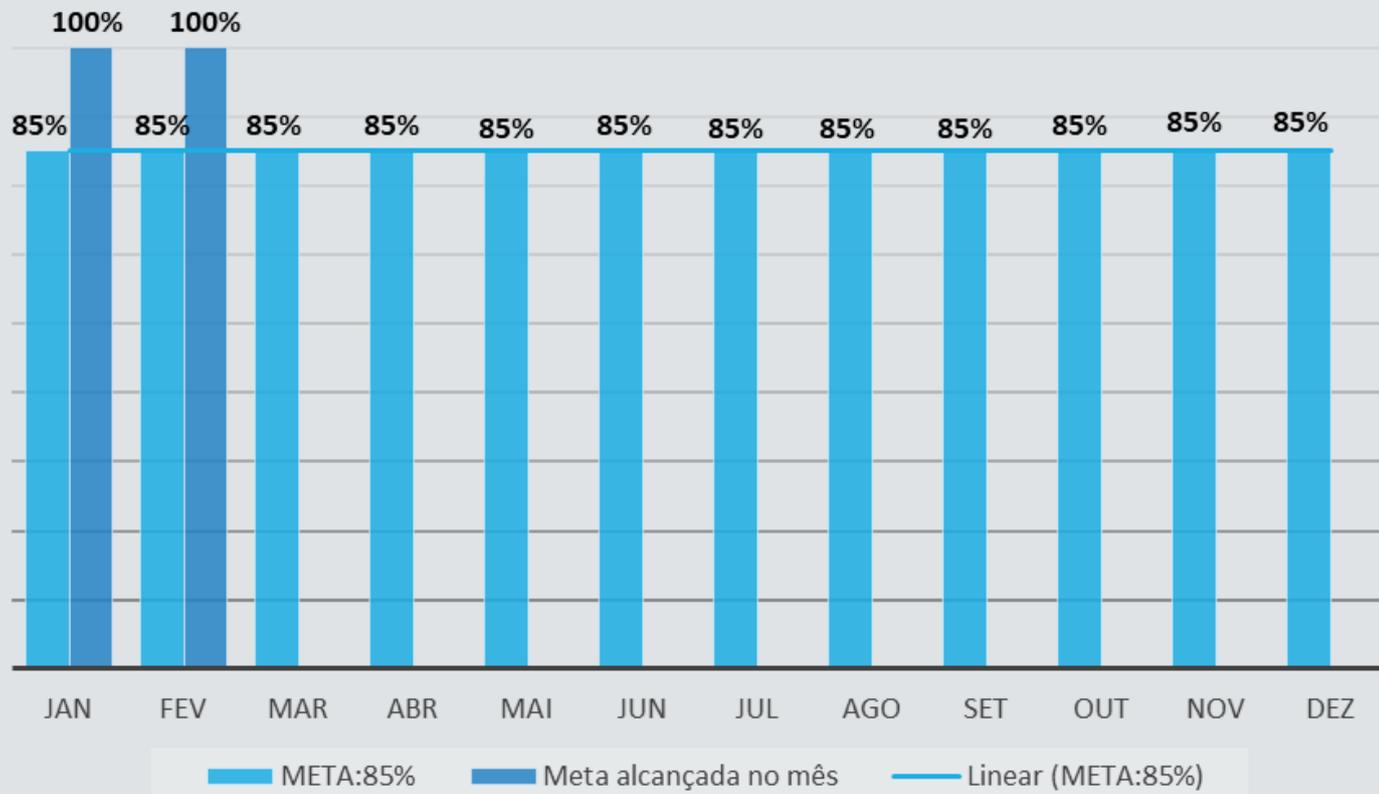
1



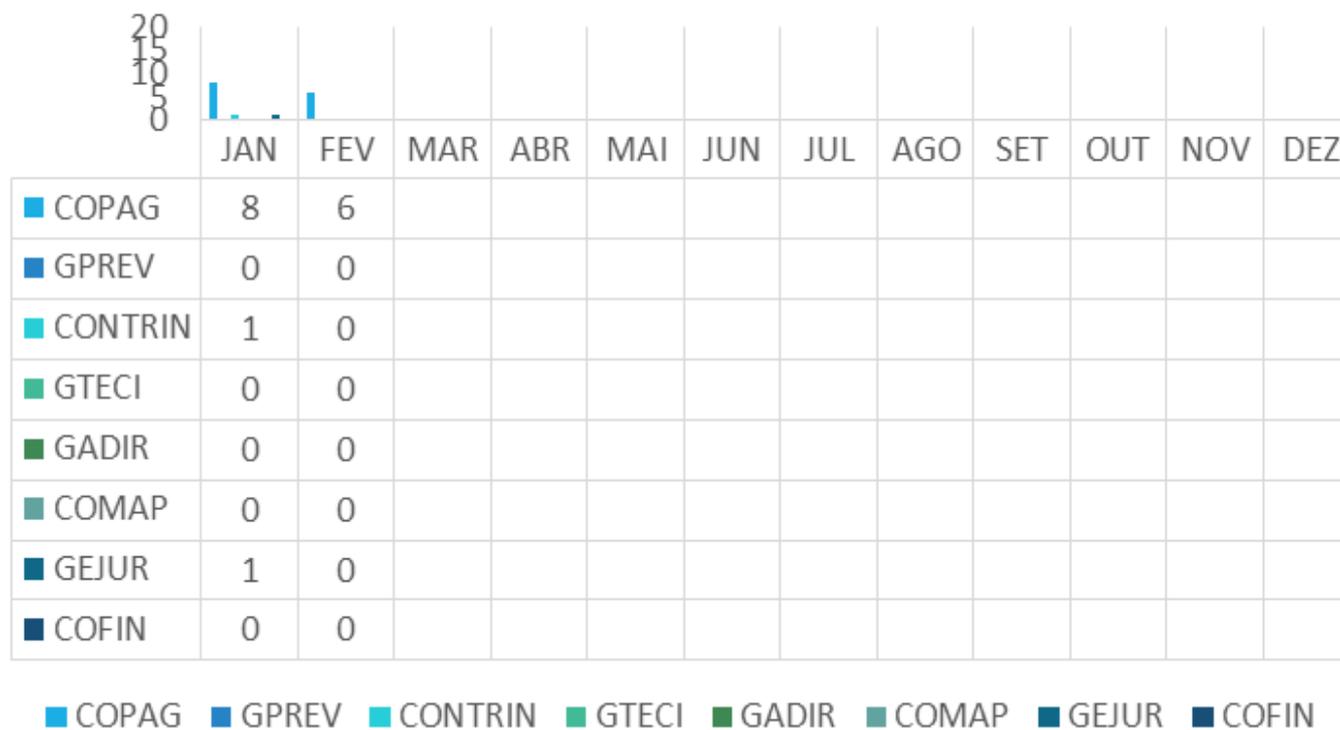


Em fevereiro participaram da pesquisa telefônica: 30 pensionistas e 50 aposentados, com média geral 96%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 3.525 pessoas, com média de 88,67%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 2.723 pessoas, com média de 99%.

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE



Reclamação por Unidade



Foram abertas 06 reclamações de clientes, com os seguintes motivos:
 06 clientes reclamaram de problemas com o não pagamento 02/2020;
Foram respondidos 78 e-mails através do Fale-Conosco.

02/2020

	E-SIC	E-OUV
JANEIRO	5	0
FEVEREIRO	1	4
MARÇO		
ABRIL		
MAIO		
JUNHO		
JULHO		
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		



Elogios ao atendimento do AMAZONPREV no mês de fevereiro de 2020

(Fonte de pesquisa: Caixa de Sugestões)



“Gostaria de deixar registrado a minha total Satisfação com relação a este canal de relacionamento e principalmente ao seu funcionário Marcus Vinícius, de grande capacidade e ser humano incrível, que me proporcionou total atenção e competência em me ajudar com um assunto de Recadastramento. Moramos no estado de SP e tivemos muitas dificuldades mas com a atenção e dedicação do Marcus Vinícius conseguimos resolver o assunto, parabéns e fico muito grato por existir pessoas que podemos contar” (Sr. Irineu de Castro - Aposentado).

“Atendimento excelente, todos educados, prontos para atender.” (Sra. Erika –Público em geral).

“Eu só tenho a parabenizar, pois todas as vezes que precisei a título de informação eu fui muito bem atendido e espero que continue sempre assim”
(Sr. Carlos Alberto Martins Correa- Aposentado - Itapiranga).

“Agradeço a atenção e parabenizo os administradores e servidores dessa Instituição pela forma clara, transparente e competente com que a dirigem” (Sr. Raimundo Gama Lacerda – Aposentado).

FALE CONOSCO 02/2020



Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	8	10,26%
Recadastramento	15	19,23%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	9	11,54%
Andamento de Processo	3	3,85%
Contracheque	15	19,23%
Pensão	1	1,28%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	0	0,00%
Cédula C	7	8,97%
Atualização Cadastral	0	0,00%
Declaração	0	0,00%
Consignação	0	0,00%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	13	16,67%
Reajuste do benefício	0	0,00%
Calendário de Pagamento	7	8,97%
Total	78	91,03%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/20	73	48,34%
fev/20	78	51,66%
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	151	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	4	5,13%
Consulta	0	0,00%
Denúncia	1	1,28%
Outros	71	91,03%
Sugestão	2	2,56%
Total	78	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	27	34,62%
Pensionista	30	38,46%
Servidor Ativo	6	7,69%
Não-segurado	15	19,23%
Total	78	100,00%