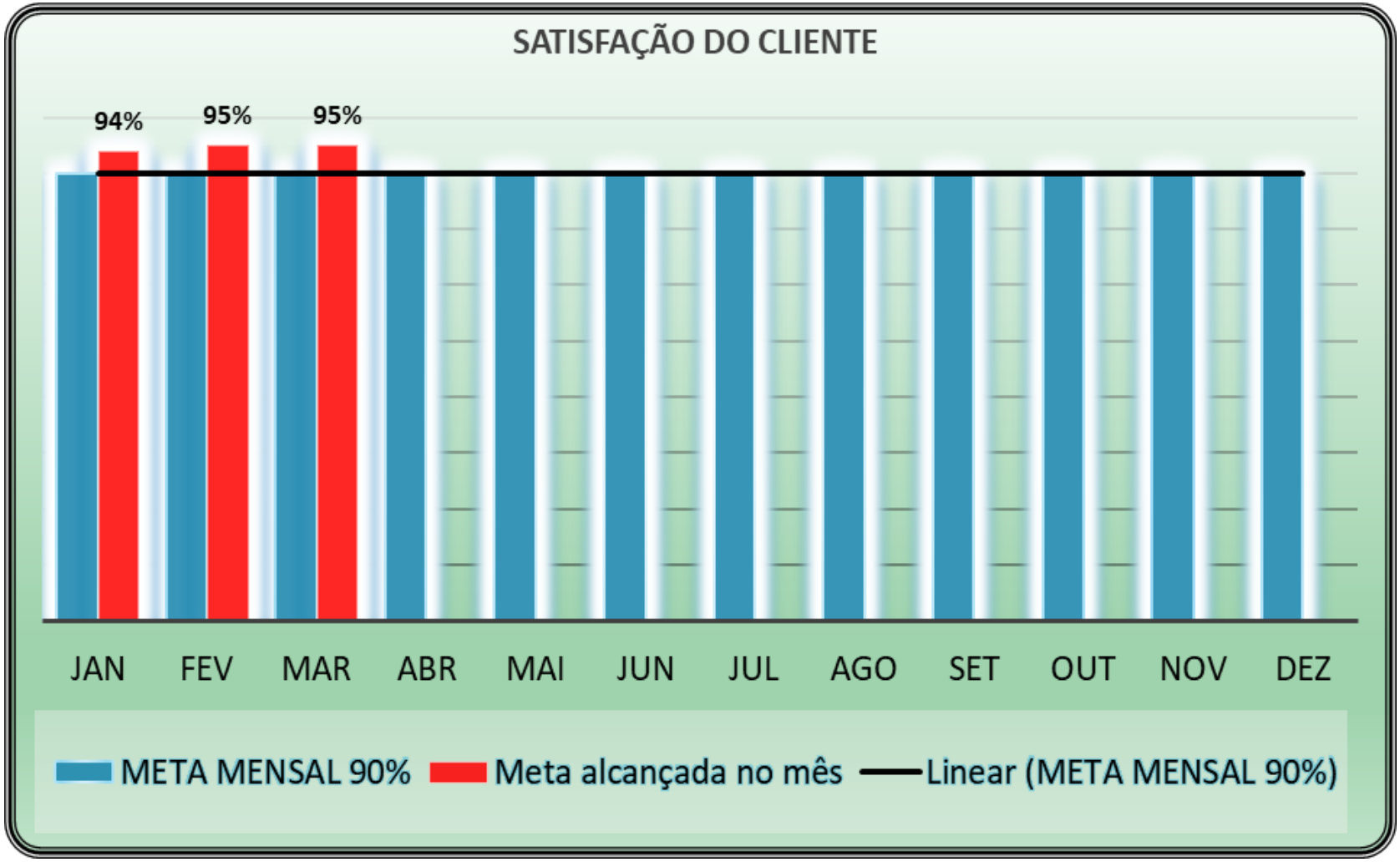
AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGQ

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

MARÇO 2019 – 31 dias corridos e 18 dias úteis



Em Março participaram da pesquisa telefônica: 10 pensionistas e 40 aposentados, com média geral 96%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 3.241 pessoas, com média de 88%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 3.263 pessoas, com média de 99%.

AVALIAÇÕES	TOTAL AVALIAÇÕES	%
ÓTIMO	3.142	99%
BOM	106	
REGULAR	7	1%
RUIM	8	
TOTAL	3.263	

Mês	MARCO		
Atendente	Atendimentos	Avaliações	Recusas
Adnilson Cordeiro	629	628	1
Ana Paula Maia	758	200	558
Arcise Camara	149	132	17
Clara	435	74	361
Cynthia Gozales	64	47	17
Kamila	415	259	156
Karoline	554	281	273
Lucas Costa	422	395	27
Luiz Rômulo Pegado	388	385	3
Maria Edna Costa	401	325	76
Marta Regina de Farias	55	53	2
Natalia	76	34	42
Rainier Fonseca	436	426	10
Robervane Compton	3	3	0
Samya Souza	472	21	451
TOTAL	5257	3263	1994

2019

	E-SIC	E-OUVE	SIC
JANEIRO	2	0	0
FEVEREIRO	1	1	1
MARÇO	0	0	0
ABRIL			
MAIO			
JUNHO			
JULHO			
AGOSTO			
SETEMBRO			
OUTUBRO			
NOVEMBRO			
DEZEMBRO			

FALE CONOSCO 2019

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	11	5,85%
Recadastramento	24	12,77%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	48	25,53%
Andamento de Processo	11	5,85%
Contracheque	35	18,62%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	4	2,13%
Simulação - Aposentadoria	6	3,19%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	1	0,53%
Cédula C	4	2,13%
Atualização Cadastral	13	6,91%
Declaração	0	0,00%
Consignação	14	7,45%
13º Salário	2	1,06%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	0	0,00%
Reajuste do benefício	1	0,53%
Calendário de Pagamento	14	7,45%
Total	**188**	**92,02%**

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	100,00%
fev/19	0	0,00%
mar/19	0	0,00%
abr/19	0	0,00%
mai/19	0	0,00%
jun/19	0	0,00%
jul/19	0	0,00%
ago/19	0	0,00%
set/19	0	0,00%
out/19	0	0,00%
nov/19	0	0,00%
dez/19	0	0,00%
TOTAL	**188**	**100,00%**

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	26	13,83%
Consulta	118	62,77%
Denúncia	0	0,00%
Outros	42	22,34%
Sugestão	2	1,06%
Total	**188**	**100,00%**

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	105	55,85%
Pensionista	39	20,74%
Servidor Ativo	42	22,34%
Não-segurado	2	1,06%
Total	**188**	**100,00%**