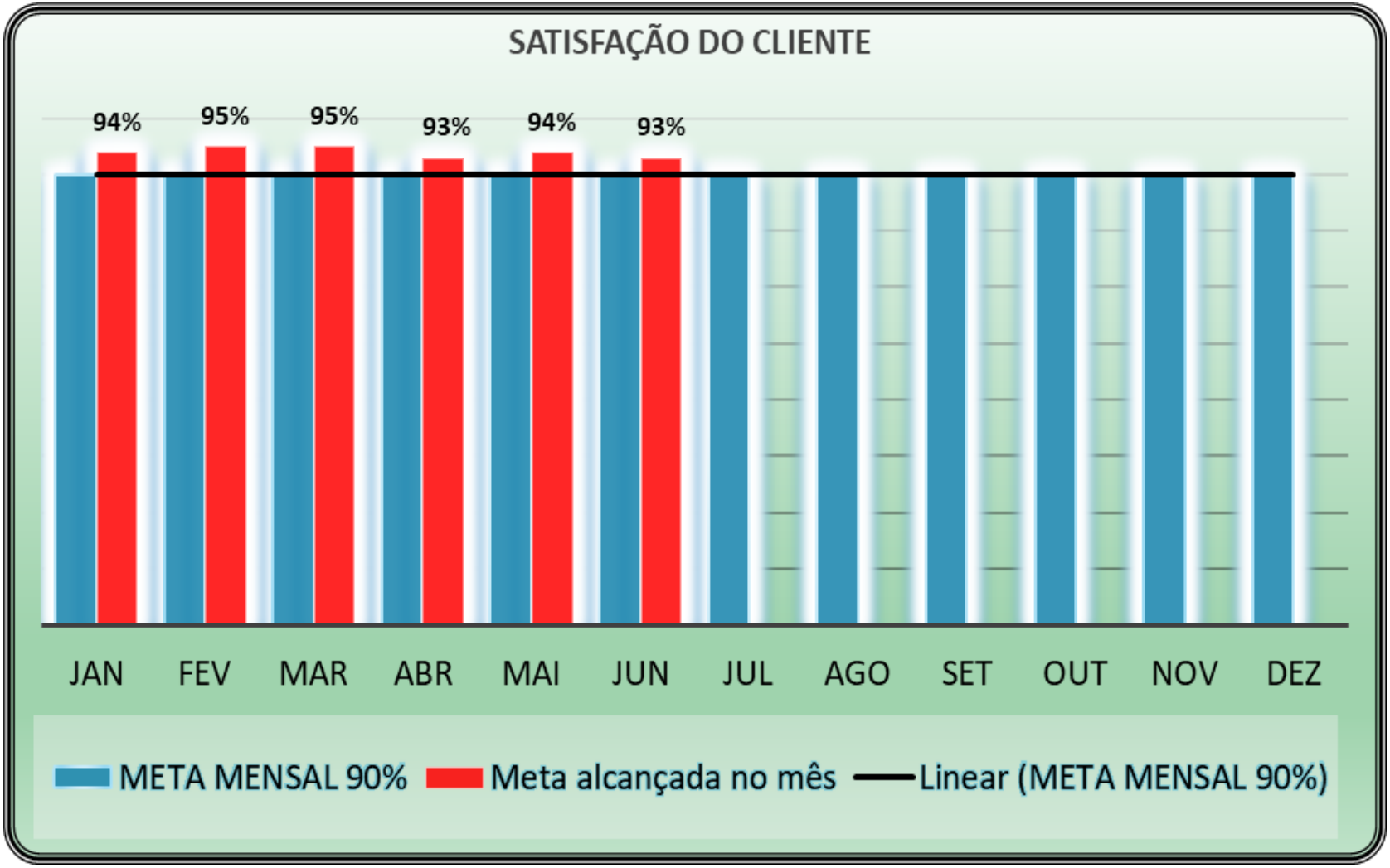
AMAZONPREV

Segurança no futuro.

SGQ

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Junho 2019 – 30 dias corridos e 18 dias úteis



Em Junho participaram da pesquisa telefônica: 15 pensionistas e 45 aposentados, com média geral 96%. No Portal do Segurado participaram da pesquisa 4.610 pessoas, com média de 86%. A pesquisa de satisfação realizada no atendimento da Instituição, participaram 3.167 pessoas, com média de 99%.

AVALIAÇÕES	TOTAL AVALIAÇÕES	%
ÓTIMO	2.959	99%
BOM	197	
REGULAR	9	1%
RUIM	2	
TOTAL	3.167	

Mês	JUNHO		
Atendednte	Atendimentos	Avaliações	Recusas
Ana Paula Maia	623	623	0
Clara	297	297	0
Cynthia Gozales	4	4	0
Kamila	339	339	0
Karoline	319	319	0
Lucas Costa	294	294	0
Luciane	287	287	0
Luiz Rômulo Pegado	361	361	0
Maria Edna Costa	22	22	0
Marta Regina de Farias	30	30	0
Natalia	46	46	0
Rainier Fonseca	250	250	0
Samya Souza	295	295	0
TOTAL	3167	3167	0

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			
AGOSTO			
SETEMBRO			
OUTUBRO			
NOVEMBRO			
DEZEMBRO			

FALE CONOSCO 2019

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	47	20,98%
Recadastramento	21	9,38%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	58	25,89%
Andamento de Processo	17	7,59%
Contracheque	39	17,41%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	6	2,68%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	10	4,46%
Cédula C	1	0,45%
Atualização Cadastral	12	5,36%
Declaração	0	0,00%
Consignação	8	3,57%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	2	0,89%
Reajuste do benefício	3	1,34%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	**224**	**100,00%**

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/19	188	12,75%
fev/19	231	15,66%
mar/19	254	17,22%
abr/19	344	23,32%
mai/19	234	15,86%
jun/19	224	15,19%
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	**1475**	**100,00%**

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	89	39,73%
Pensionista	45	20,09%
Servidor Ativo	77	34,38%
Não-segurado	13	5,80%
Total	**224**	**100,00%**

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	41	18,30%
Consulta	183	81,70%
Denúncia	0	0,00%
Outros	0	0,00%
Sugestão	0	0,00%
Total	**224**	**100,00%**