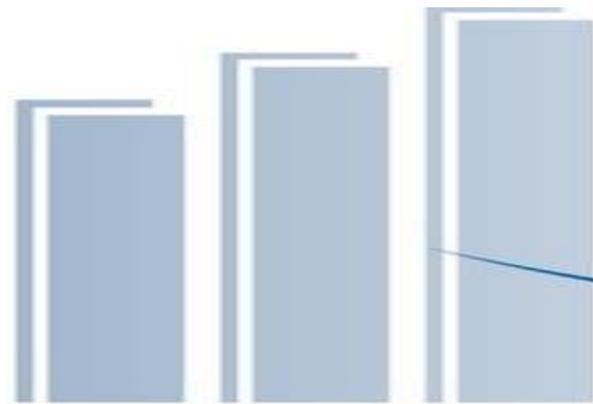




AMAZONPREV
Segurança no futuro



SGQ

Sistema de Gestão da Qualidade

JANEIRO DE 2021

1



JANEIRO DE 2021

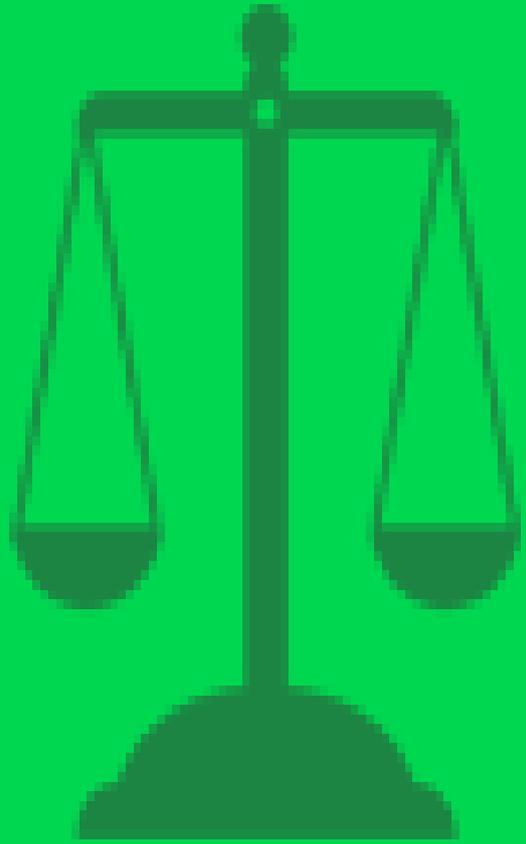
Devido as ações de contingência para a Pandemia do COVID-19, a AMAZONPREV, obedecendo ao Decreto 43.235 de 23/12/20 emitiu as Portaria Amazonprev 1338/2020 e 118/2021, tomando as seguintes providências:

1. Manteve suspenso o atendimento ao público de forma presencial até o dia 07 de fevereiro de 2021.
2. Manteve o trabalho em *home office* dos servidores da Instituição.
3. Manteve a suspensão das atividades dos estagiários até o dia 07 de fevereiro de 2021.





AMZONPREV
Segurança no futuro



Leis e Normas Aplicáveis

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV



JANEIRO					
INTERNA/EXTERNA	DIÁRIO	DATA PUBLICAÇÃO	LEGISLAÇÃO	ORIGEM	OBJETO
EXTERNA	34.404	05/01/2021	LEI Nº 5.367	DOE AM	DISPÕE sobre a obrigatoriedade das empresas de centrais de atendimento telefônico "call centers", serviço de atendimento ao cliente "SAC" e congêneres aderirem método de atendimento de chamada de vídeo para pessoas surdas, no âmbito do Estado do Amazonas.
EXTERNA	34.404	05/01/2021	LEI Nº 5.373	DOE AM	DISPÕE sobre a Campanha de Combate aos Golpes Financeiros Praticados contra os idosos.
EXTERNA	34.404	05/01/2021	LEI Nº 5.371	DOE AM	DISPÕE sobre a obrigatoriedade de publicação, no portal da transparência do Estado do Amazonas, de demonstrativo de arrecadação e destinação dos recursos decorrentes da aplicação de multas por infração de trânsito pela administração estadual
EXTERNA	34.405	06/01/2021	LEI Nº 5.378	DOE AM	DISPÕE sobre combate a práticas de assédio sexual em estabelecimentos do Administração Direta e Indireta do Estado do Amazonas.
EXTERNA	34.405	06/01/2021	DECRETO Nº 43.270	DOE AM	DISPÕE sobre a concessão, em pecúnia, do auxílio-alimentação aos Servidores Públicos Estaduais Civis, pelo prazo que especifica
EXTERNA	34.405	06/01/2021	DECRETO Nº 43.271	DOE AM	ALTERA, na forma que especifica, o Decreto nº 43.235, de 23 de dezembro de 2020, que "DISPÕE sobre o funcionamento dos Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, na forma que especifica".
EXTERNA	34.406	07/01/2021	LEI Nº 5.380	DOE AM	ACRESCENTA os §§ 1º e 2º ao artigo 108 da Lei Promulgada nº 241, de 27 de março de 2015, que "Consolida a legislação relativa à pessoa com deficiência no Estado do Amazonas, e dá outras providências", para autorizar a implantação do sistema de escritório remoto (home office) no serviço público.
EXTERNA	34.409	12/01/2021	DECRETO Nº 43.276	DOE AM	ALTERA, na forma que especifica, o Decreto nº 43.235, de 23 de dezembro de 2020, que "DISPÕE sobre o funcionamento dos Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual, na forma que especifica".
EXTERNA	34.409	12/01/2021	DECRETO Nº 43.277	DOE AM	ALTERA, na forma que especifica, o Decreto nº 43.234, de 23 de dezembro de 2020, que "DISPÕE sobre medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional, decorrente do novo coronavírus".

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV



AMAZONPREV
Segurança no futuro

EXTERNA	34.413	15/01/2021	DECRETO Nº 43.284	DOE AM	PRORROGA, até 31 de janeiro de 2021, os efeitos do Decreto nº 43.234, de 23 de dezembro de 2020, "DISPÕE sobre medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional, decorrente do novo coronavírus" e dá outras providências.
EXTERNA	Ed. 249, Sec 1, Pg. 43	29/12/2020	PORTARIA ME Nº 424	DOU	Fixa as novas idades de que tratam a alínea "b" do inciso VII do art. 222 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e a alínea "c" do inciso V do § 2º do art. 77 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
EXTERNA	Ed. 8, Sec 1, Pg. 23	12/01/2021	PORTARIA SEPR/ME Nº 477	DOU	Dispõe sobre o reajuste dos BENEFÍCIOS PAGAS PELO INSTITUTO NACIONAL DE SEGURO SOCIAL-INSS E DOS DEMAIS VALORES CONSTANTES DO REGULAMENTO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL - RPS (Processo nº 10132.112045/2020-36)
EXTERNA	Ed.34.421	26/02/2021	DECRETO 43.303	DOE AM	DISPOE SOBRE A AMPLIAÇÃO DA RESTRIÇÕES TEMPORÁRIA DE CRULAÇÃO DE PESSOAS, COMO MEDIDA DE ENFRENTAMENTO À COVID 19.
EXTERNA	Ed. 34.421	26/02/2021	DECRETO 43.317	DOE AM	DISPOE SOBRE O SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO ORÇAMENTÁRIA SIGO
EXTERNA	ED. 34.422	27/01/2021	DECRETO 43.326	DOE AM	ALTERA O DECETO 43.303
EXTERNA	ED. 34.423	28/01/2021	DECRETO 43.339	DOE AM	ESTABELECE A PROGRAMAÇÃO FINANCEIRA, O CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO MENSAL E DESEMBOLSO E AS METAS BIMESTRAIS DE ARRECADAÇÃO PARA O EXERCÍCIO DE 2021
EXTERNA	ED. 34.424	29/01/2021	DECRETO 43.340	DOE AM	PRORROGA OS EFEITOS DO DECRETO 43.303
EXTERNA	ED. 34.424	29/01/2021	DECRETO 43.341	DOE AM	PRORROGA OS EFEITOS DO DECRETO 43.235
EXTERNA	ED. 34.425	30/01/2021	DECRETO 43.303	DOE AM	DISPOE SOBRE A AMPLIAÇÃO DA RESTRIÇÕES TEMPORÁRIA DE CRULAÇÃO DE PESSOAS, COMO MEDIDA DE ENFRENTAMENTO À COVID 19.
EXTERNA	ED. 34.426	31/01/2021	DECRETO 43.348	DOE AM	ALTERA O DECETO 43.303
INTERNA	-	29/01/2021	PORTARIA 118	-	PRORROGA ATE 07 DE FEVEREIRO AS ATIVIDADES E HOME OFFICE E DA OUTRAS PROVIDENCIAS



AMAZONPREV
Segurança no futuro



OUVIDORIA



RECLAMAÇÃO

Relatar insatisfação com ações e serviços prestados



SUGESTÃO

Propor ações úteis para melhoria da gestão



ELOGIO

Demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço



SOLICITAÇÃO

Requerer informações ou esclarecimento de dúvidas



DENÚNCIA

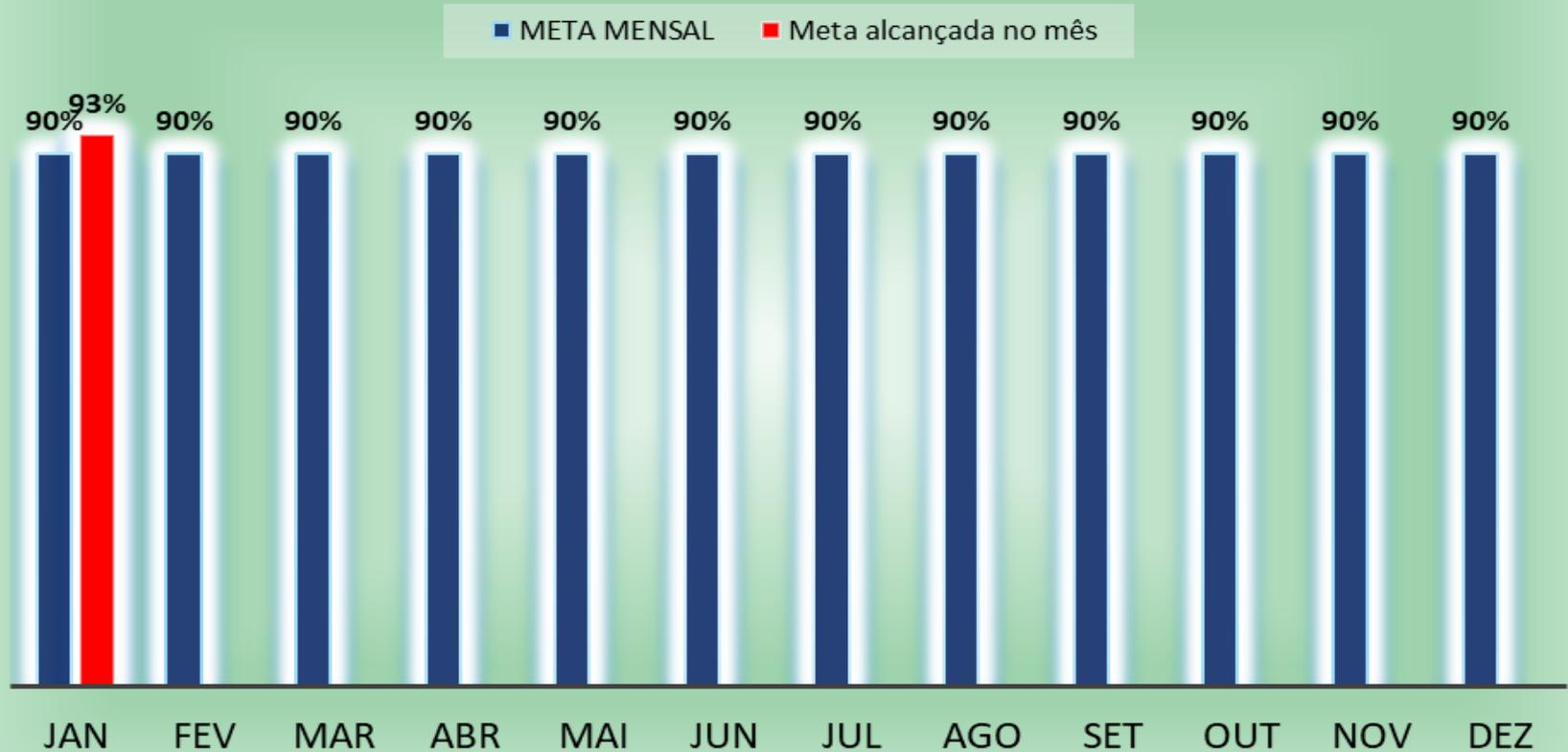
Apontar falhas na gestão ou no atendimento recebido



SIMPLIFIQUE

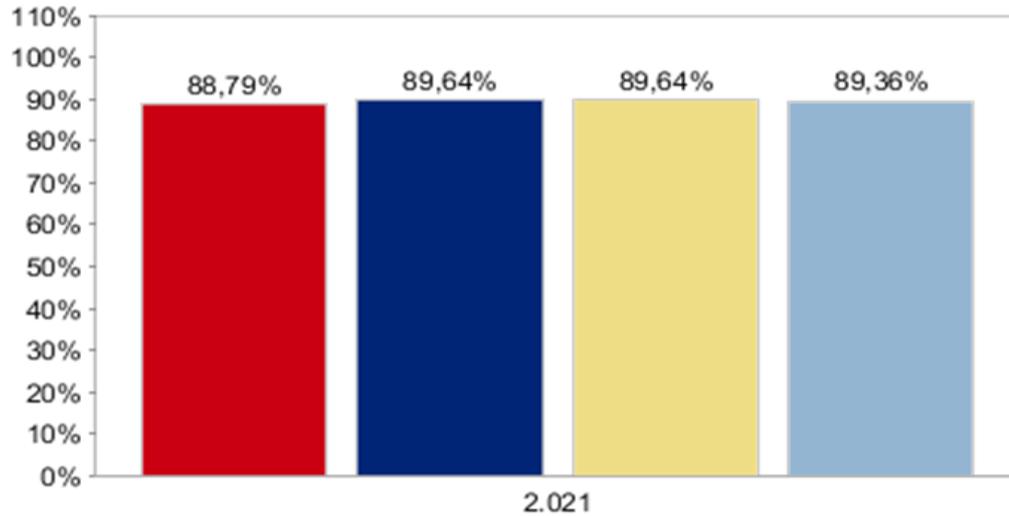
Propor simplificações de procedimentos

SATISFAÇÃO DO CLIENTE



Participaram da pesquisa no Portal do Segurado 3.393 pessoas, com média de Satisfação de 89%, pesquisa no Telefone 47 pessoas, com média de Satisfação de 98% não houve a pesquisa de satisfação no atendimento, considerando a suspensão do atendimento presencial conforme Decreto 43.235 de 21/12/20. A média das duas entradas da pesquisa de satisfação foi de 93%.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE



- A atualização das informações no Site do Amazonprev?
- A facilidade na localização das informações no Site do Amazonprev?
- Aos serviços oferecidos pelo Portal do Segurado?
- Índice Geral de Satisfação



Foram inclusos na folha de pagamento em dezembro 112 segurados entre aposentados e pensionistas. Foram realizadas 47 ligações, obtendo a média de 98% de satisfação. Os pesquisados foram questionados sobre o tempo de conclusão do processo.

ATENDIMENTO AO CLIENTE ATRAVÉS DO E-MAIL FALE CONOSCO

JANEIRO DE 2021

Motivo	Quantidade	Percentual	Tipo de público	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	8	2,86%	Aposentado	105	37,50%
Informações Gerais	87	31,07%	Pensionista	55	19,64%
Recadastramento	31	11,07%	Servidor Ativo	29	10,36%
Pagamento - Diferença	0	0,00%	Não-segurado	91	32,50%
Dúvidas - Portal do Segurado	20	7,14%	Total	280	100,00%
Andamento de Processo	5	1,79%			
Contracheque	12	4,29%			
Pensão	10	3,57%			
Aposentadoria - Inf. Gerais	1	0,36%			
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%			
Recebimento da GAMS	0	0,00%			
CTC	4	1,43%			
Cédula C	3	1,07%			
Atualização Cadastral	7	2,50%			
Declaração	0	0,00%			
Consignação	5	1,79%			
13º Salário	7	2,50%			
Inclusão na folha	0	0,00%			
Não Pagamento	4	1,43%			
Agendamento	5	1,79%			
Correção de Nome	0	0,00%			
Erro - Portal do Segurado	5	1,79%			
Certidão de Inexistência de Benefício	50	17,86%			
Contribuição Previdenciária	7	2,50%			
Calendário de Pagamento	9	3,21%			
Total	280	100,00%			
			Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
			Reclamação	0	0,00%
			Consulta	280	100,00%
			Denúncia	0	0,00%
			Outros	0	0,00%
			Sugestão	0	0,00%
			Total	280	100,00%



AMAZONPREV
Segurança no futuro

ATENDIMENTO AO CLIENTE ATRAVÉS DO TELEFONE DA OUVIDORIA



AMAZONPREV
Segurança no futuro

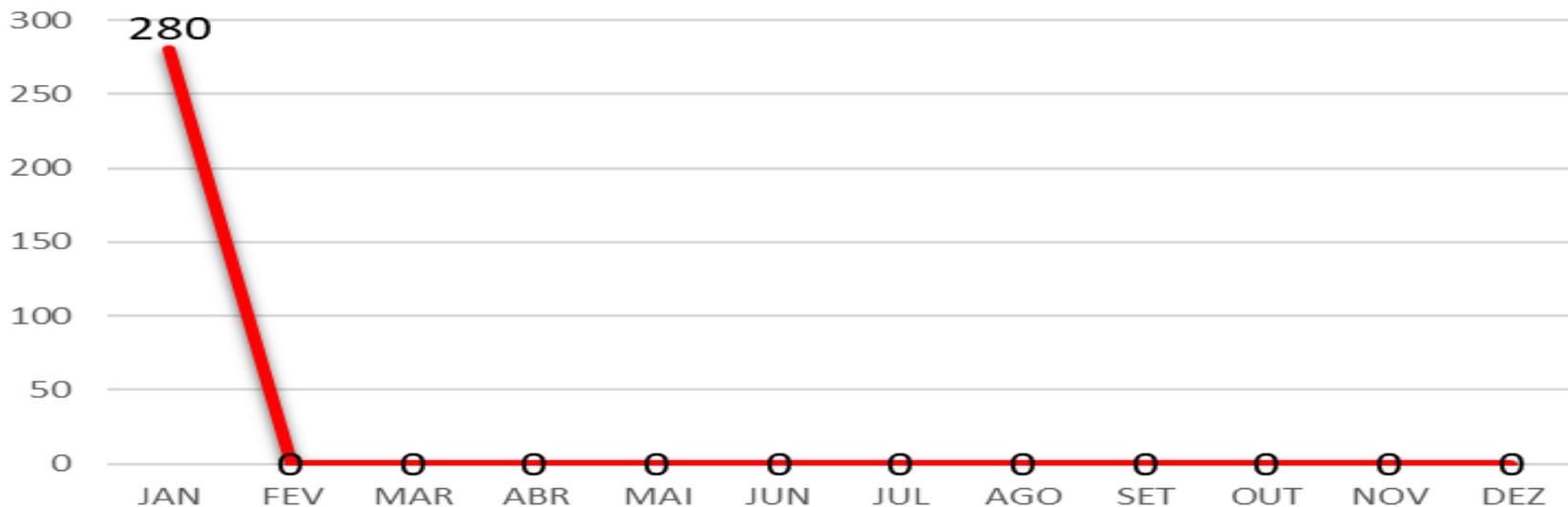
JANEIRO		
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	33	27,73%
Recadastramento	33	27,73%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	18	15,13%
Andamento de Processo	10	8,40%
Contracheque	0	0,00%
Pensão	0	0,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - 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	9	7,56%
13º Salário	0	0,00%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	0	0,00%
Agendamento	3	2,52%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	1	0,84%
Certidão de Inexistência de Benefício	5	4,20%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	7	5,88%
Total	119	100,00%



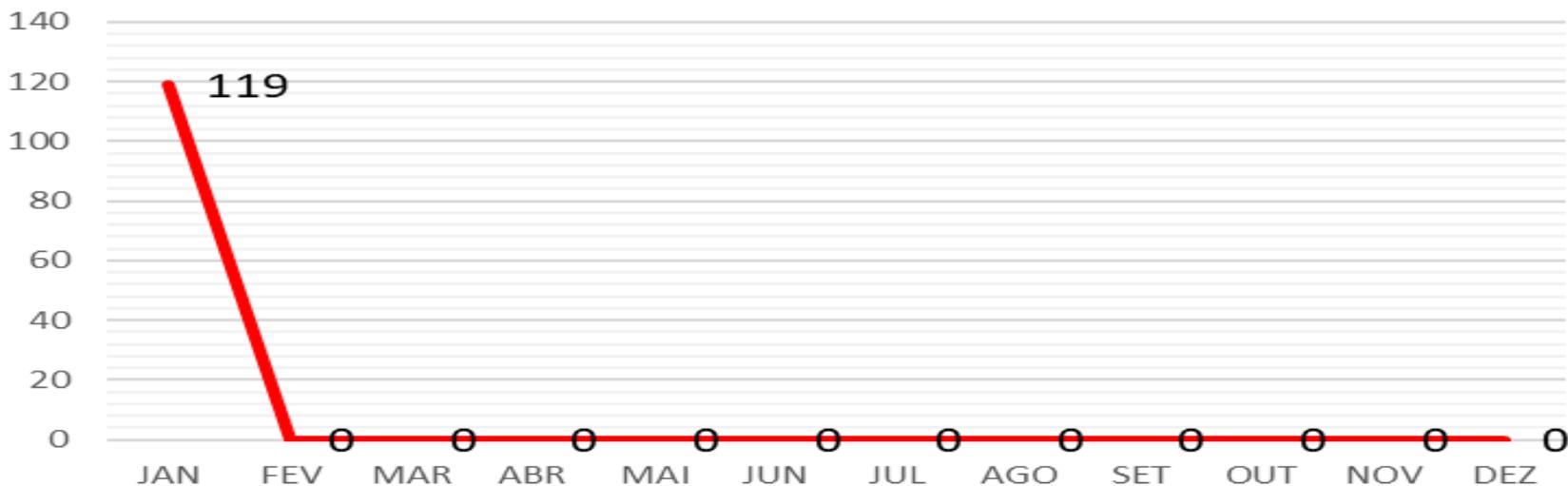
AMAZONPREV
Segurança no futuro



E MAILS TRATADOS NO FALE CONOSCO



TOTAL DE LIGACÕES ATENDIDAS NO TELEFONE OUVIDORIA



Demandas do ou e OUV e SIC

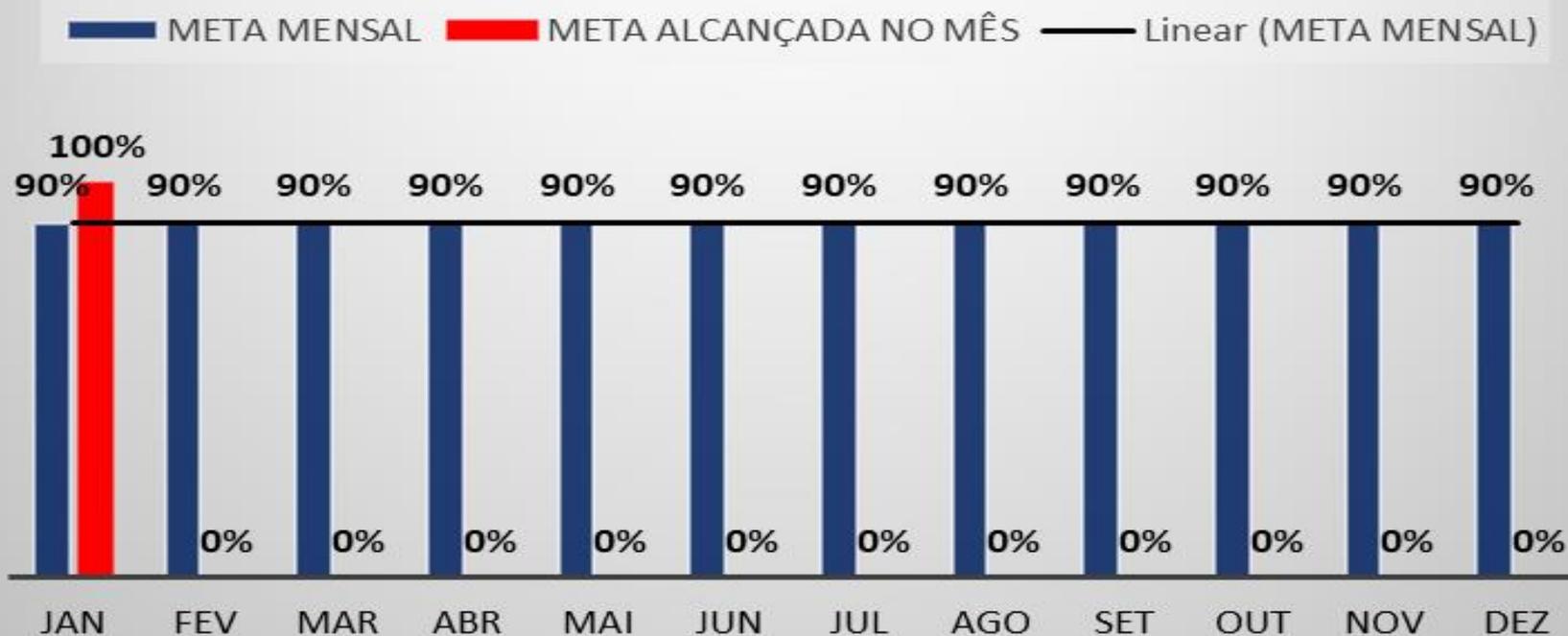
	E-SIC	E-OUV
JANEIRO	3	1
FEVEREIRO		
MARÇO		
ABRIL		
MAIO		
JUNHO		
JULHO		
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		
TOTAL	3	1



Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão



RECLAMAÇÕES DE CLIENTES ATENDIDAS NO PRAZO DE 05 DIAS ÚTEIS



Foram registradas 05 reclamações de clientes em janeiro, todas respondidas pelos setores competentes, dentro do prazo de 05 dias úteis. Os assuntos foram salários que retornaram pra conta da Amazonprev e sobre consignações.

Reclamação de Clientes



AMAZONPREV
Segurança no futuro

5

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

Mês	COPAG	GPREV	CONTRIN	GTECI	GADIR	COMAP	GEJUR	COFIN	Total
JAN	0	0	0	0	0	0	0	5	5
FEV									0
MAR									0
ABR									0
MAI									0
JUN									0
JUL									0
AGO									0
SET									0
OUT									0
NOV									0
DEZ									0
TOTAL									5