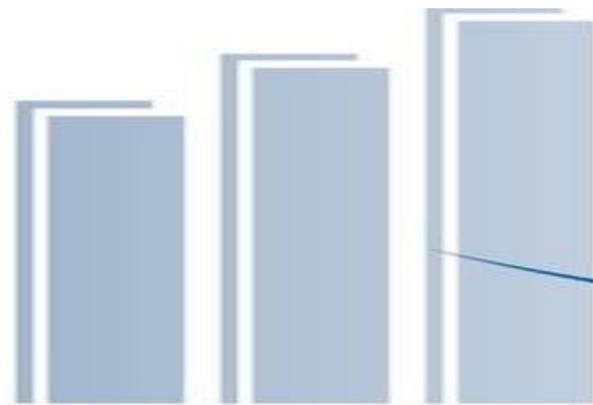




AMAZONPREV
Segurança no futuro



SGQ

Sistema de Gestão da Qualidade

FEVEREIRO DE 2021

1



MARÇO DE 2021

Devido as ações de contingência para a Pandemia do COVID-19, a AMAZONPREV, obedecendo ao Decreto 43.235 de 23/12/20, prorrogado pelo Decreto 34.446 de 26/02/2021 emitiu as Portaria Amazonprev 1338/2020, 118/2021, 2017/2021 tomando as seguintes providências:

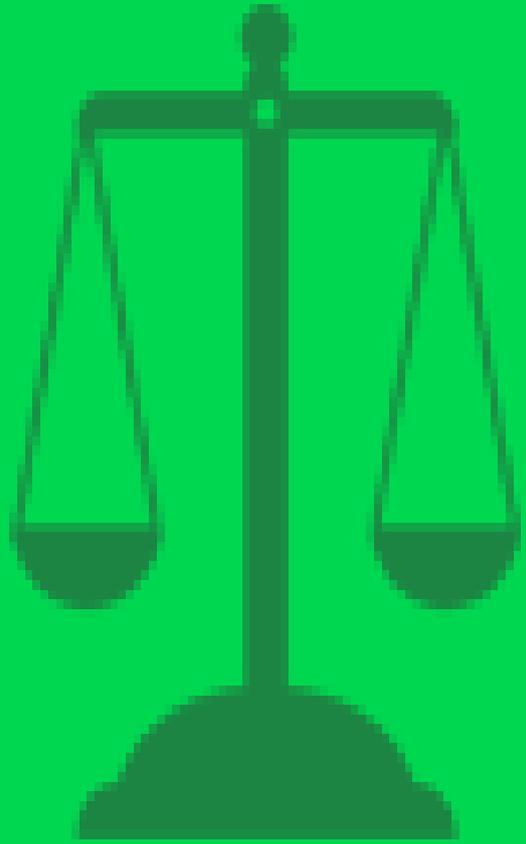


AMAZONPREV
Segurança no futuro

1. Manteve suspenso o atendimento ao público de forma presencial até o dia 15 de março de 2021.
2. Manteve o trabalho em *home office* dos servidores da Instituição.
3. Manteve a suspensão das atividades dos estagiários até o dia 05 de abril de 2021.



AMZONPREV
Segurança no futuro



Leis e Normas Aplicáveis

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV



MARÇO					
INTERNA/EXTERNA	DIÁRIO	DATA PUBLICAÇÃO	LEGISLAÇÃO	ORIGEM	OBJETO
EXTERNA	34.451	05/03/2021	DECRETO 43.521	DOE AM	PRORROGA OS EFEITOS DO DECRETO 43.235 DE 23/2/2020
EXTERNA	34.451	05/03/2021	DECRETO 43.522	DOE AM	Dispoe sobre a restrição parcial de circulação de pessoas e outras providencias.
EXTERNA	34.455	11/03/2021	DECRETO 43.548	DOEM AM	Altera na forma que especifica o Decreto n 43.522 de 05/03/2021 sobre a restrição parcial e temporaria de circulação de pessoas em época de pandemia
EXTERNA	51	17/03/2021	RECOMENDAÇÃO CNRPPS/ME N 1	DOU	RECOMENDA ENTES FEDERATIVOS E AOS ORGAOS E ENTIDADES GESTORAS DOS RPPS A NÃO CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA PARA A OPERACIONALIZAÇÃO DA COMPREV
EXTERNA	51	17/03/2021	PORTARIA SPREV N 3030	DOU	APROVA A VERSAO 3.2. DO MANUAL DO PROGESTAO
EXTERNA	34.456	12/03/2021	DECRETO 43.564	DOE AM	ALTERA O DECRETO 43.522 DE 5/03/2021 QUE TRATA SOBRE A RETRIÇÃO PARCIAL E TEMPORARIA DE CIRCULAÇÃO DE PESSOAS EM EPOCA DE PANDEMA
EXTERNA	34.436	20/03/2021	DECRETO 43.596	DOEM AM	DISPOES SOBRE A RESTRIÇÃO PARCIAL E TEMPORÁRIA DE CIRCULAÇÃO DE PESSOAS E DA OUTRAS PROVIDENCIAS

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV

EXTERNA	56	24/03/2021	PORTARIA SEPR/ME 3.411	DOU	DISPÕE SOBRE A PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE APRESENTAÇÃO DO DRAA
EXTERNA	34.469	27/03/2021	DECRETO Nº 43.633	DOE AM	DISPÕE SOBRE O HORARIO DE FUNCIONAMENTO DAS FEIRAS NO PERIODO DE 29 DE MARÇO A 4 DE ABRIL, COM A FINALIDADE DE ATENDER A DEMANDA DA SEMANA
EXTERNA	61	31/03/2021	PORTARIA SEPR/ME 3.725	DOE AM	ALTERA PARÂMETROS PARA REVISÃO DE SEGREGAÇÃO DE MASSA DOS RPPS
EXTERNA	34.472	31/03/2021	DECRETO Nº 43.646	DOE AM	ALTERA NA FORMA QUE ESPECIFICA O DECRETO 43.270, DE 06 DE JANEIRO DE 2021, QUE DISPÕE SOBRE A CONCESSÃO DE PECÚNIA, DO AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO AOS SERVIDORES PÚBLICOS ESTADUAIS CIVIS, PELO PRAZO QUE ESPECIFICA
EXTERNA	34.472	31/03/2021	DECRETO Nº 43.647	DOE AM	DISPÕE SOBRE A APLICAÇÃO DO DISPOSTO NO ARTIGO 178-B, INÍCIO III, DA LEI COMPLEMENTAR Nº 19, DE 29 DE DEZEMBRO DE 1997
EXTERNA	34.472	31/03/2021	DECRETO Nº 43.649	DOE AM	PRORROGA OS EFEITOS DO 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
EXTERNA	34.472	31/03/2021	DECRETO Nº 43.649	DOE AM	DISPÕE SOBRE O RETORNO FACULTATIVO NO ÂMBITO DO ESTADO DO AMAZONAS, BEM COMO DE CURSOS LIVRES DA REDE PRIVADA E DAS AULAS DO ENSINO MÉDIO E FUNDAMENTAL DO CMM
EXTERNA	34.472	31/03/2021	DECRETO Nº 43.650	DOE AM	DISPÕE SOBRE A RESTRIÇÃO PARCIAL E TEMPORÁRIA DA CIRCULAÇÃO DE PESSOAS NO ESTADO DO AMAZONAS DECORRENTE AO NOVO CORONAVÍRUS
EXTERNA	2504	31/03/2021	PORTARIA Nº 91/2021	TCE AM	DISPÕE SOBRE A PRORROGAÇÃO DO HOME OFFICE E DO REGIME HÍBRIDO DE TRABALHO NO ÂMBITO DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO AMAZONAS
EXTERNA	34.472	31/03/2021	INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2021	DOE AM	ENVIO DE DOCUMENTO PARA IMPRENSA





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

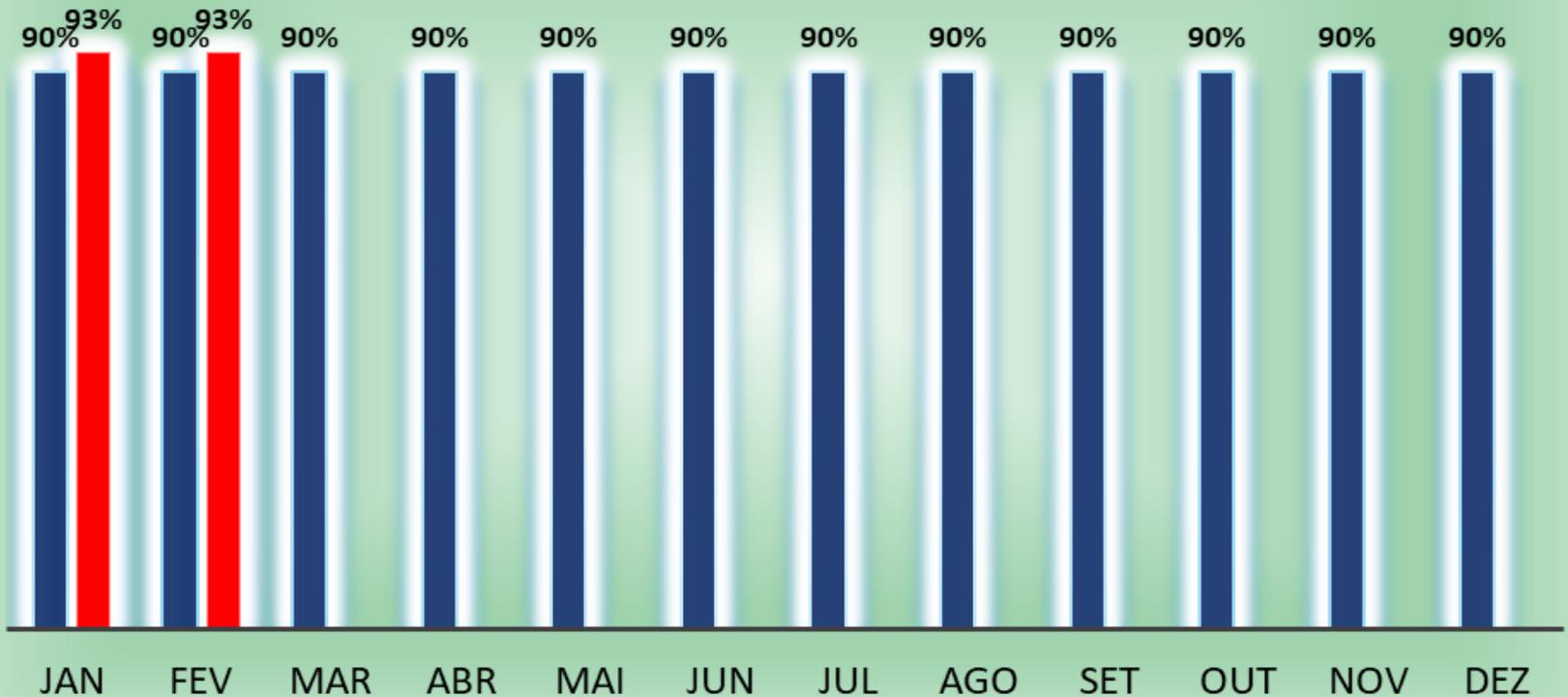


SIMPLIFIQUE

Propor simplificações de procedimentos

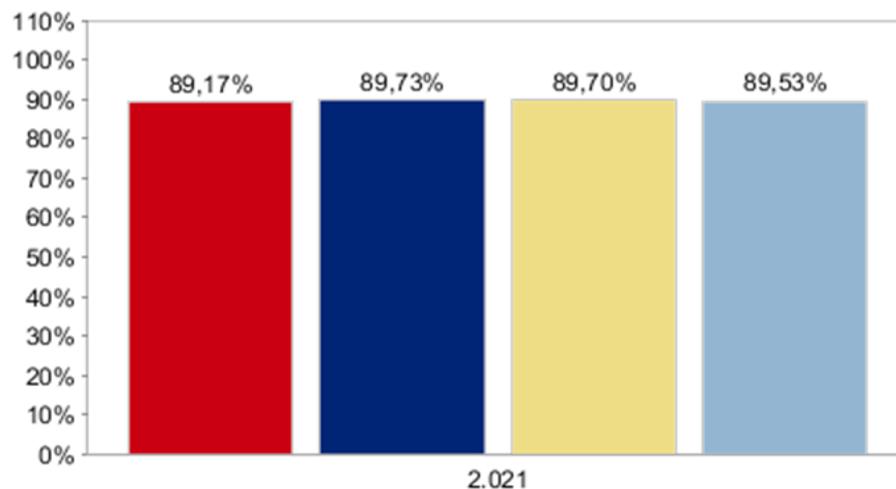
SATISFAÇÃO DO CLIENTE

■ META MENSAL ■ Meta alcançada no mês



Participaram da pesquisa no Portal do Segurado 3.163 pessoas, com média de Satisfação de 90%, pesquisa no Telefone 30 pessoas, com média de Satisfação de 96% 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 fevereiro 61 segurados entre aposentados e pensionistas. Foram realizadas 30 ligações, obtendo a média de 96% de satisfação. Os pesquisados foram questionados sobre o tempo de conclusão do processo.

ATENDIMENTO AO CLIENTE ATRAVÉS DO E-MAIL FALE CONOSCO

FEVEREIRO DE 2021

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	35	6,18%
Informações Gerais	95	16,78%
Recadastramento	72	12,72%
Pagamento - Diferença	3	0,53%
Dúvidas - Portal do Segurado	25	4,42%
Andamento de Processo	40	7,07%
Contracheque	9	1,59%
Pensão	46	8,13%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	4	0,71%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	21	3,71%
Cédula C	23	4,06%
Atualização Cadastral	23	4,06%
Declaração	1	0,18%
Consignação	13	2,30%
13º Salário	6	1,06%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	2	0,35%
Agendamento	4	0,71%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	1	0,18%
Certidão de Inexistência de Benefício	143	25,27%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	0	0,00%
Total	566	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	120	21,20%
Pensionista	133	23,50%
Servidor Ativo	46	8,13%
Não-segurado	267	47,17%
Total	566	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	0	0,00%
Consulta	421	74,38%
Denúncia	0	0,00%
Outros	142	25,09%
Sugestão	3	0,53%
Total	566	100,00%



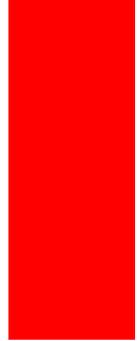
AMAZONPREV
Segurança no futuro

ATENDIMENTO AO CLIENTE ATRAVÉS DO TELEFONE DA OUVIDORIA



AMAZONPREV
Segurança no futuro

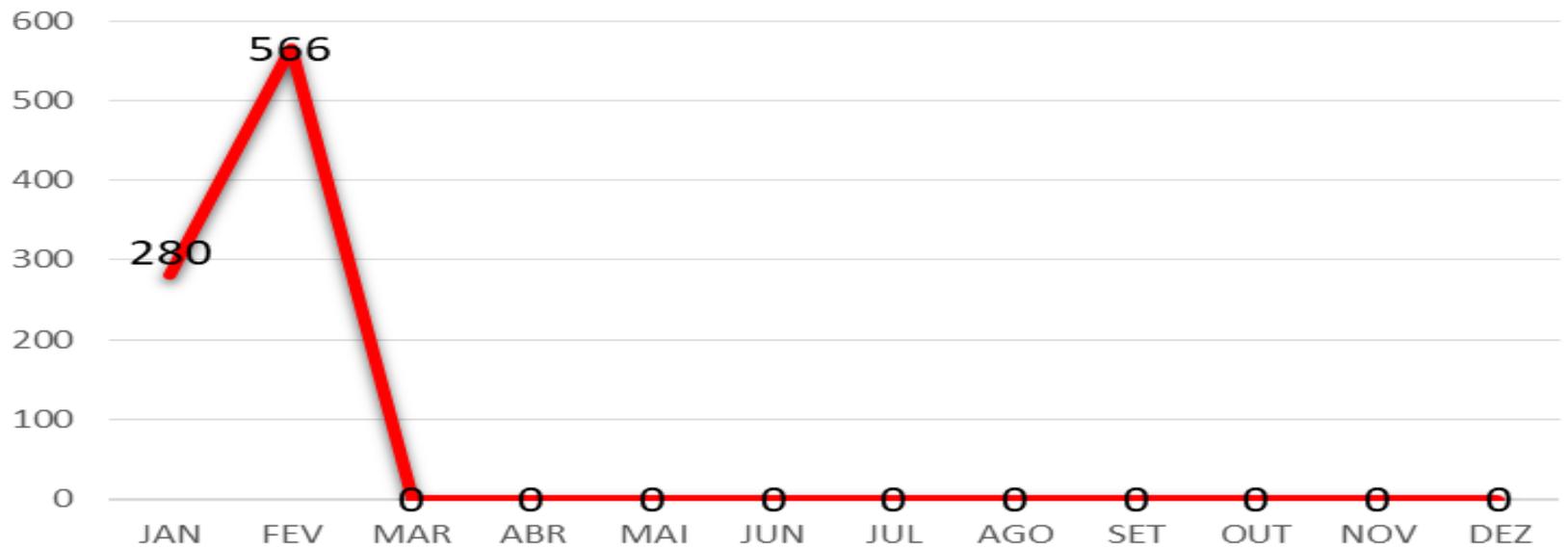
Não houve atendimento telefônico em virtude da suspensão das atividades presenciais na Amazonprev, obedecendo o Decreto 43.235 de 23/12/20, prorrogado pelo Decreto 34.446 de 26/02/2021.



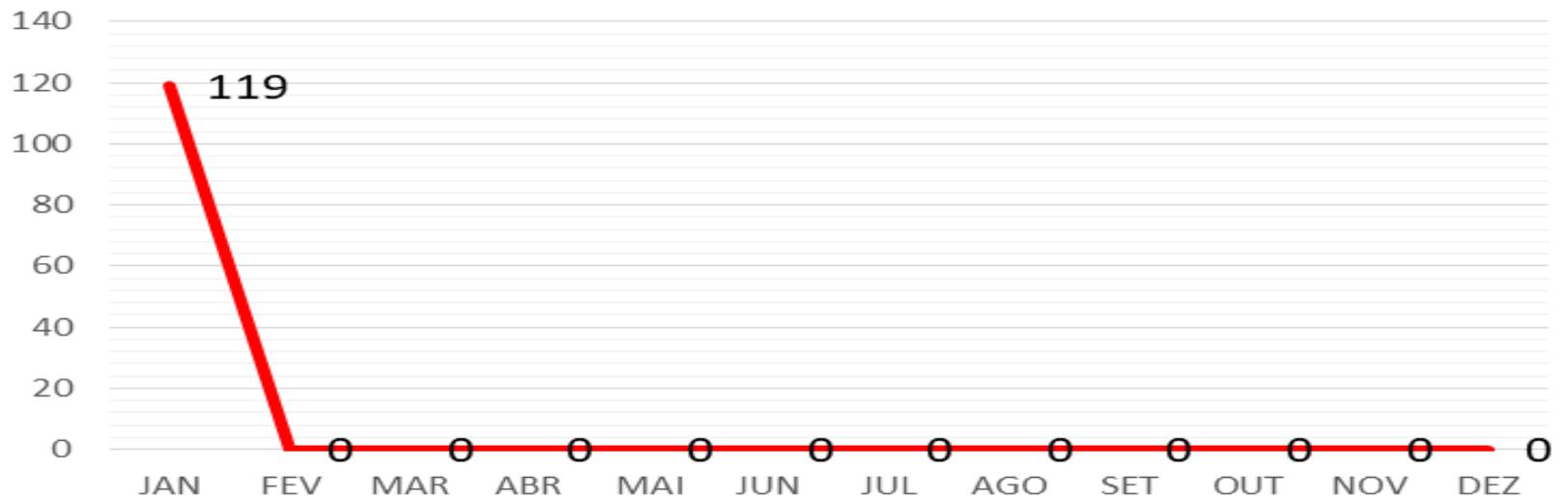
AMAZONPREV
Segurança no futuro



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	0	3
MARÇO		
ABRIL		
MAIO		
JUNHO		
JULHO		
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		
TOTAL	3	4



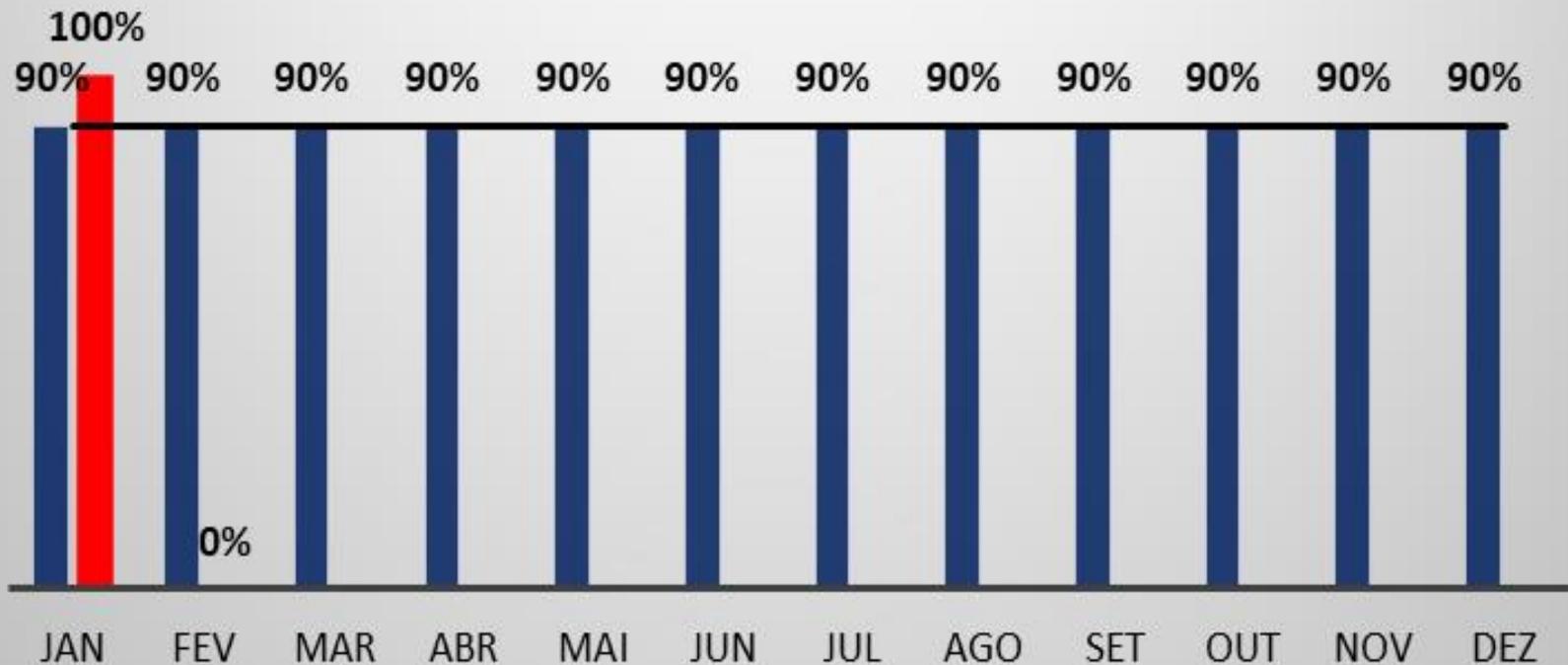
Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão



AMAZONPREV
Segurança no futuro

RECLAMAÇÕES DE CLIENTES ATENDIDAS NO PRAZO DE 05 DIAS ÚTEIS

■ META MENSAL ■ META ALCANÇADA NO MÊS — Linear (META MENSAL)



Não foram registradas reclamações de clientes em fevereiro.



Reclamação de Clientes



AMAZONPREV
Segurança no futuro



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