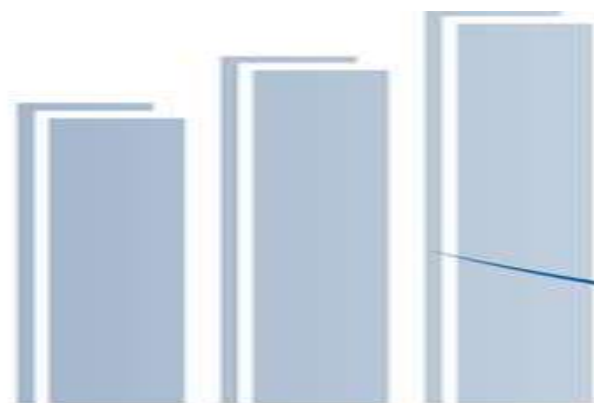




# AMAZONPREV

Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas



# SGQ

*Sistema de Gestão da Qualidade*

MARÇO DE 2021

1



## MARÇO DE 2021

Devido as ações de contingência para a Pandemia do COVID-19, a AMAZONPREV, obedecendo aos Decretos 34.451 de 05/03/2021 e 34.472 de 31/03/2021 e suas prorrogações e as Portarias - Amazonprev 217/2021, 319/2021, 352/2021, 364/2021 E 406/2021 tomando as seguintes providências:

- Prorrogar até 15 de março as atividades em tele trabalho;
- Prorrogar até 15 de março a suspensão do atendimento ao público;
- Prorrogar até 30 de abril a suspensão dos prazos dos indicadores institucionais;
- Suspende o serviço de tele trabalho, devendo as atividades serem realizadas na forma presencial, em regime de 04 horas, distribuídas em dois turnos, objetivando o cumprimento do distanciamento social, devendo os gerentes realizarem escala de trabalho, a partir de 17 de março de 2021;
- Prorrogar o regime de tele trabalho para os servidores do grupo de risco, no horário de 8:00 as 17 horas;
- Retornar com o atendimento presencial, respeitando o limite de 50% da capacidade do mesmo, a partir de 05 de abril;

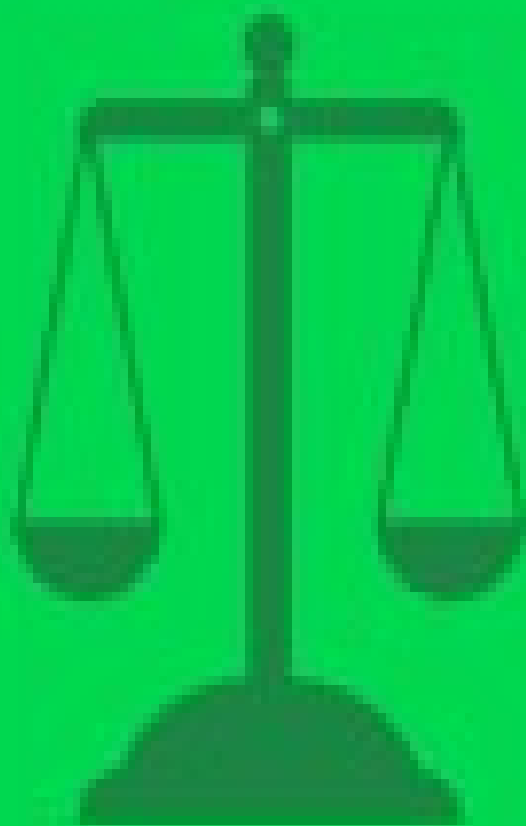


## MARÇO DE 2021

No mês de março, as informações sobre análise de processos previdenciários e administrativos não foram geradas, devido a problemas com o servidor onde fica hospedado o Sistema Previdenciário – SISPREV.

As tratativas para o fato ocorrido encontram-se no processo nº 2021.A.21208, RAC 034/2021.





# 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 PANDEMIA                      |
| EXTERNA         | 34.436 | 20/03/2021      | DECRETO 43.596             | DOEM AM | DISPOES SOBRE A RESTRIÇÃO PARCIAL E TEMPORÁRIA DE CIRULAÇÃO DE PESSOAS E DA OUTRAS PROVIDENCIAS                                                         |
| EXTERNA         | 56     | 24/03/2021      | PORTARIA SEPRT/ME 3.411    | DOU     | DISPOE SOBRE A PRORROGAÇÃO DO PRAZO DE APRESENTAÇÃO DO DRAA                                                                                             |

# LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV



|         |        |            |                                 |        |                                                                                                                                                                                                               |
|---------|--------|------------|---------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EXTERNA | 34.469 | 27/03/2021 | DECRETO N° 43.633               | DOE AM | DISPÕS SOBRE O HORARIO DE FUNCIONAMNETO DAS FEIRAS NO PERIODO DE 29 DE MARÇO A 4 DE ABRIL, COM A FINALIDADE DE ATENDER A DEMANDA DA SEMANA SANTA                                                              |
| EXTERNA | 61     | 31/03/2021 | PORTARIA SEPRT/ME 3.725         | DOE AM | ALTERA PARÂMETROS PARA REVISÃO DE SEGREGAÇÃO DE MASSA DOS RPPS                                                                                                                                                |
| EXTERNA | 34.472 | 31/03/2021 | DECRETO N°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 AUXILIO-ALIMENTAÇÃO AOS SERVIDORES PUBLICOS ESTADUAIS CIVIS, PELO PRAZO QUE ESPECIFICA |
| EXTERNA | 34.472 | 31/03/2021 | DECRETO N° 43.647               | DOE AM | DISPÕE SOBRE A APLICAÇÃO DO DISPOSTO NO ARTIGO 178-B, INICIO III, DA LEI COMPLEMENTAR N° 19, DE 29 DE DEZEMBRO DE 1997                                                                                        |
| EXTERNA | 34.472 | 31/03/2021 | DECRETO N°43.649                | DOE AM | PRORROGA OS EFEITOS DO DECRETO N° 43.235, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2020, QUE " DUSPÕE SOBRE O FUNCIONAMNERTO DOS ORGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INIDRETA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL                |
| EXTERNA | 34.472 | 31/03/2021 | DECRETO N°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 MEDIO E FUNDAMENTAL DO CMM                                                |
| EXTERNA | 34.472 | 31/03/2021 | DECRETO N° 43.650               | DOE AM | DISPÕE SOBRE A RESTRIÇÃO PARCIAL E TEMPORARIA DA CIRCULAÇÃO DE PESSOAS NO ESTADO DO AMAZONAS DECORRENTE AO NOVO CORONAVIRUS                                                                                   |
| EXTERNA | 2504   | 31/03/2021 | PORTARIA N° 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 N° 001/2021 | DOE AM | ENVIO DE DOCUMENTO PARA IMPRENSA                                                                                                                                                                              |



# 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



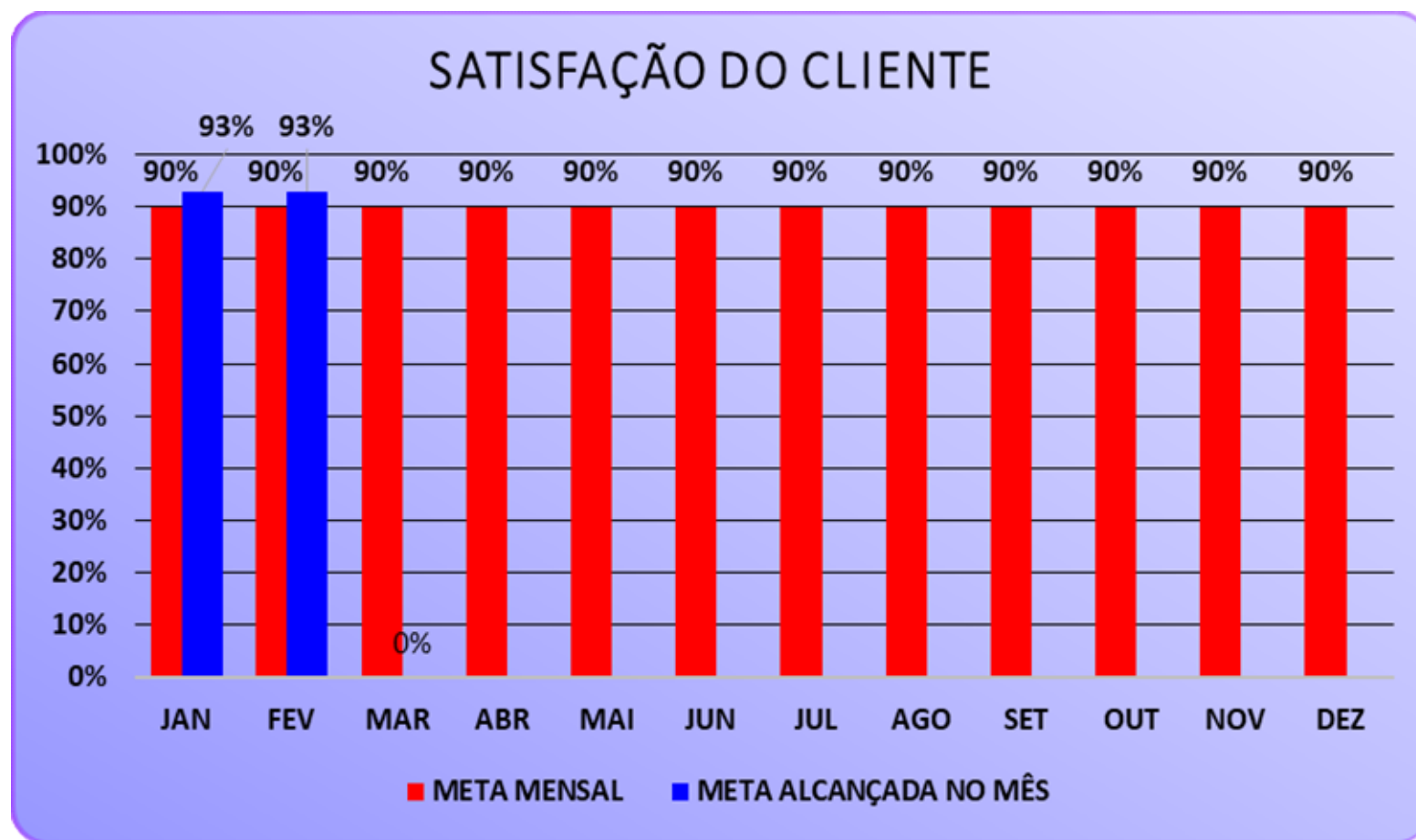
## DENÚNCIA

Apontar falhas na gestão ou no atendimento recebido



## SIMPLIFIQUE

Propor simplificações de procedimentos



Devido as ações de contingência para a Pandemia do COVID-19, a AMAZONPREV, obedecendo aos Decretos 34.451 de 05/03/2021 e 34.472 de 31/03/2021 e suas prorrogações e as Portarias - Amazonprev 217/2021, 319/2021, 352/2021, 364/2021 E 406/2021, não foi realizado a pesquisa de satisfação por meio de telefone e no momento após o atendimento presencial.



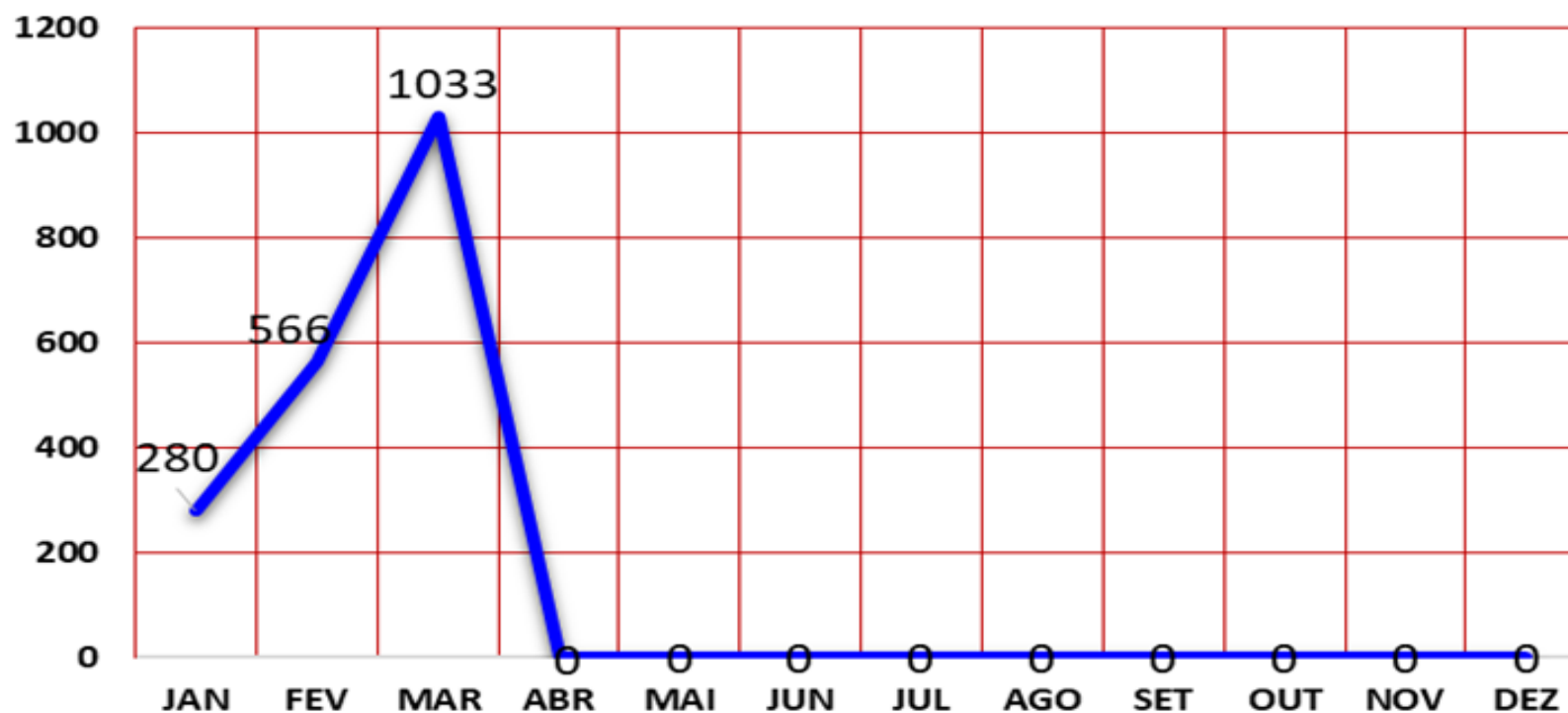
# ATENDIMENTO AO CLIENTE ATRAVÉS DO E-MAIL FALE CONOSCO

## MARÇO DE 2021



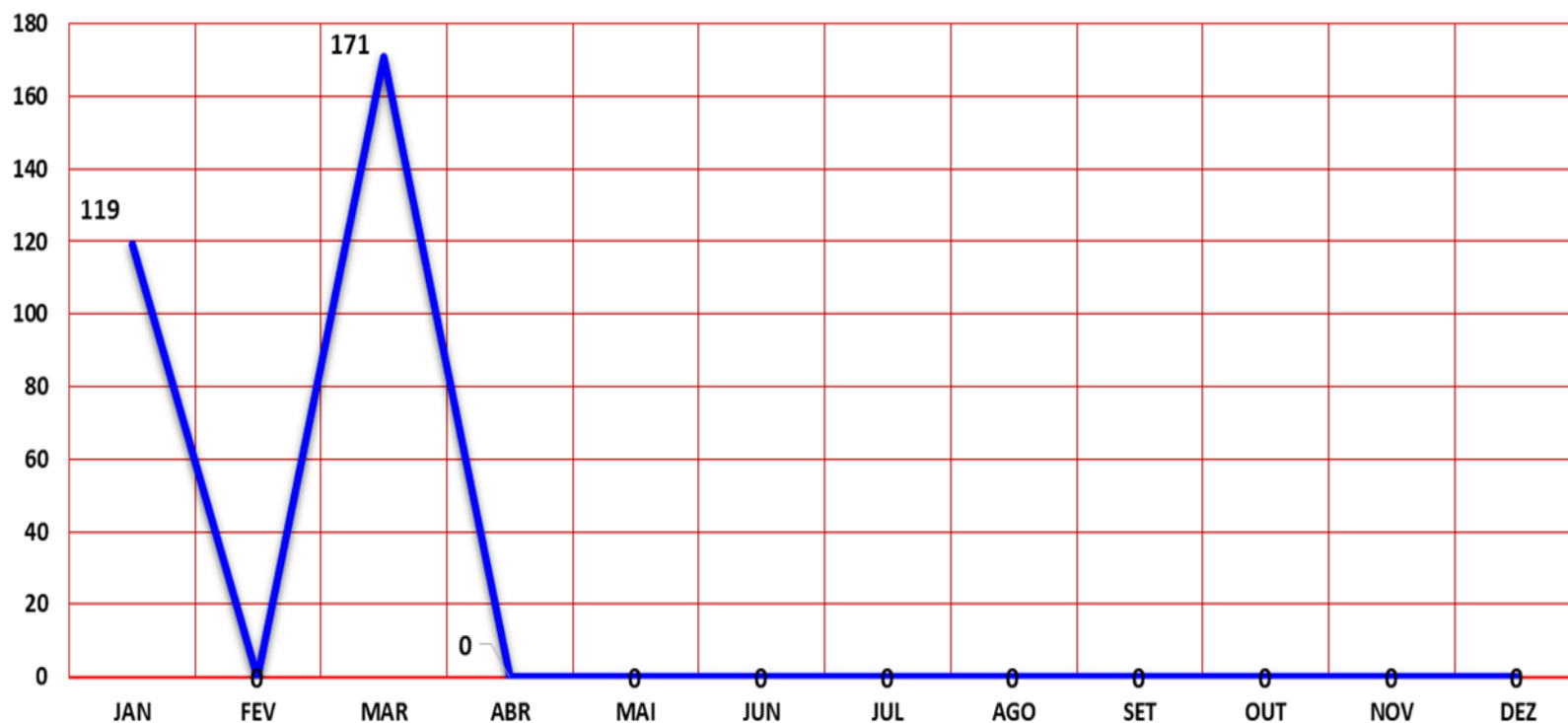
| Motivo                                | Quantidade  | Percentual     | Tipo de público            | Quantidade        | Percentual        |
|---------------------------------------|-------------|----------------|----------------------------|-------------------|-------------------|
| Informação de Óbito                   | 38          | 3,68%          | Aposentado                 | 403               | 39,01%            |
| Informações Gerais                    | 75          | 7,26%          | Pensionista                | 177               | 17,13%            |
| Recadastramento                       | 41          | 3,97%          | Servidor Ativo             | 97                | 9,39%             |
| Pagamento - Diferença                 | 23          | 2,23%          | Não-segurado               | 356               | 34,46%            |
| Dúvidas - Portal do Segurado          | 3           | 0,29%          | <b>Total</b>               | <b>1033</b>       | <b>100,00%</b>    |
| Andamento de Processo                 | 67          | 6,49%          |                            |                   |                   |
| Contracheque                          | 98          | 9,49%          | <b>Tipo de Atendimento</b> | <b>Quantidade</b> | <b>Percentual</b> |
| Pensão                                | 27          | 2,61%          | Reclamação                 | 0                 | 0,00%             |
| Aposentadoria - Inf. Gerais           | 18          | 1,74%          | Consulta                   | 1033              | 100,00%           |
| Simulação - Aposentadoria             | 2           | 0,19%          | Denúncia                   | 0                 | 0,00%             |
| Recebimento da GAMS                   | 0           | 0,00%          | Outros                     | 0                 | 0,00%             |
| CTC                                   | 27          | 2,61%          | Sugestão                   | 0                 | 0,00%             |
| Cédula C                              | 204         | 19,75%         | <b>Total</b>               | <b>1033</b>       | <b>100,00%</b>    |
| Atualização Cadastral                 | 24          | 2,32%          |                            |                   |                   |
| Declaração                            | 8           | 0,77%          | <b>MÊS</b>                 | <b>Quantidade</b> | <b>Percentual</b> |
| Consignação                           | 18          | 1,74%          | jan/21                     | 258               | 13,89%            |
| 13º Salário                           | 7           | 0,68%          | fev/21                     | 566               | 30,48%            |
| Inclusão na folha                     | 0           | 0,00%          | mar/21                     | 1033              | 55,63%            |
| Não Pagamento                         | 12          | 1,16%          | abr/21                     | 0                 | 0,00%             |
| Agendamento                           | 16          | 1,55%          | mai/21                     | 0                 | 0,00%             |
| Correção de Nome                      | 2           | 0,19%          | jun/21                     | 0                 | 0,00%             |
| Erro - Portal do Segurado             | 91          | 8,81%          | jul/21                     | 0                 | 0,00%             |
| Certidão de Inexistência de Benefício | 228         | 22,07%         | ago/21                     | 0                 | 0,00%             |
| Contribuição Previdenciária           | 1           | 0,10%          | set/21                     | 0                 | 0,00%             |
| Calendário de Pagamento               | 3           | 0,29%          | out/21                     | 0                 | 0,00%             |
| <b>Total</b>                          | <b>1033</b> | <b>100,00%</b> | nov/21                     | 0                 | 0,00%             |
|                                       |             |                | dez/21                     | 0                 | 0,00%             |
|                                       |             |                | <b>TOTAL</b>               | <b>1857</b>       | <b>100,00%</b>    |

## E MAILS TRATADOS NO FALE CONOSCO



No mês de março foram tratados 1033 e-mails no fale conosco, sendo as maiores demandas sobre cédula C e andamento de processo de pensão.

### TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS NO TELEFONE DA OUVIDORIA



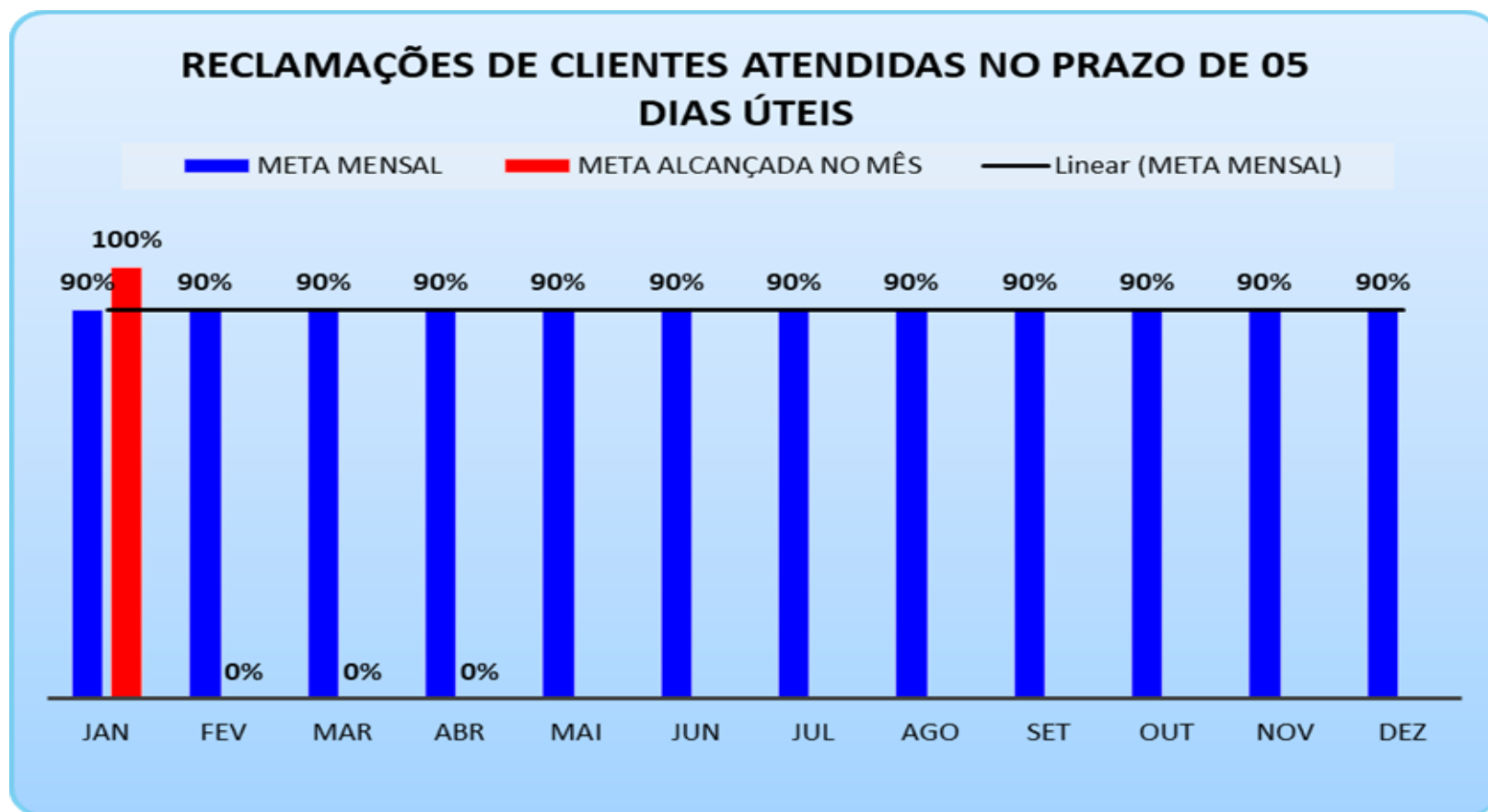
No mês de março foram atendidas 171 ligações pelo telefone da ouvidoria, sendo as maiores demanda sobre recadastramento andamento de processo de pensão e cédula C.

## Demandas do ou e OUV e SIC



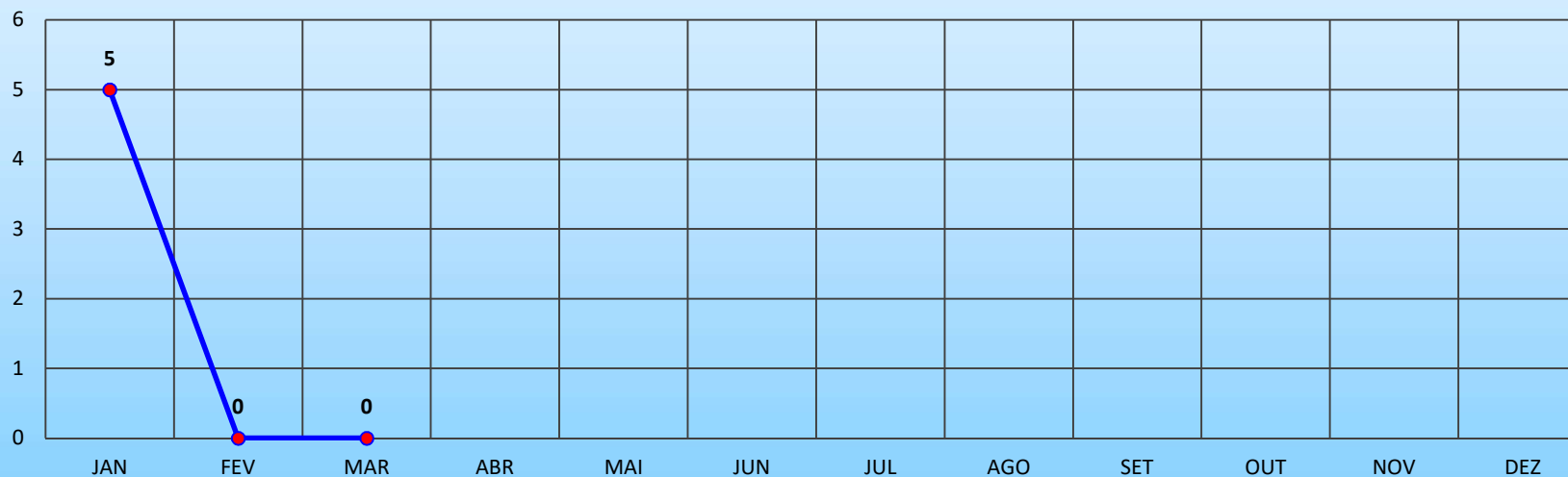
| MÊS       | E-SIC | E-OUV |
|-----------|-------|-------|
| JANEIRO   | 3     | 1     |
| FEVEREIRO | 0     | 3     |
| MARÇO     | 3     | 9     |
| ABRIL     |       |       |
| MAIO      |       |       |
| JUNHO     |       |       |
| JULHO     |       |       |
| AGOSTO    |       |       |
| SETEMBRO  |       |       |
| OUTUBRO   |       |       |
| NOVEMBRO  |       |       |
| DEZEMBRO  |       |       |
| TOTAL     | 6     | 13    |





Não foram registradas reclamações de clientes em março.

## RECLAMAÇÃO DE CLIENTES



| 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     | 0     | 0       | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |
| ABR   |       |       |         |       |       |       |       |       | 0     |
| MAI   |       |       |         |       |       |       |       |       | 0     |
| JUN   |       |       |         |       |       |       |       |       | 0     |
| JUL   |       |       |         |       |       |       |       |       | 0     |
| AGO   |       |       |         |       |       |       |       |       | 0     |
| SET   |       |       |         |       |       |       |       |       | 0     |
| OUT   |       |       |         |       |       |       |       |       | 0     |
| NOV   |       |       |         |       |       |       |       |       | 0     |
| DEZ   |       |       |         |       |       |       |       |       | 0     |
| TOTAL |       |       |         |       |       |       |       |       | 5     |