



AMAZONPREV

Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas



SGGQ
Sistema de Gestão da Qualidade

The logo for SGGQ features three vertical bars of increasing height on the left, followed by the letters 'SGGQ' in a large, bold, serif font. A blue swoosh underline is positioned beneath the letters. Below the swoosh, the text 'Sistema de Gestão da Qualidade' is written in a smaller, italicized font.

ABRIL DE 2021

1



ABRIL 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:

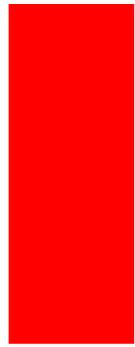
- Prorrogar até 15 de março as atividades em tele trabalho;
- Prorrogar até 15 de março a suspensão do atendimento ao público;
- Prorrogar até 30 de abril a suspensão dos prazos dos indicadores institucionais;
- Suspende o serviço de tele trabalho, devendo as atividades serem realizadas na forma presencial, 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;



ABRIL DE 2021

No mês de abril, 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.





AMAZONPREV
Segurança no futuro



LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV



ABRIL DE 2020					
INTERNA/EXTERNA	DIÁRIO	DATA PUBLICAÇÃO	LEGISLAÇÃO	ORIGEM	OBJETO
EXTERNA	34.483	16/04/2021	DECRETO N.º 43.720	DOE AM	DISPÕE SOBRE O RETORNO FACULTATIVO, NO ÂMBITO DO ESTADO DO AMAZONAS, DAS AULAS SEMPRESENCIAIS E PRESENCIAIS DE CURSOS TÉCNICOS
EXTERNA	34.483	16/04/2021	DECRETO N.º 43.721	DOE AM	PRORROGA OS EFEITOS DO DECRETO N.º 43.235, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2020
EXTERNA	34.483	16/04/2021	DECRETO N.º 43.718	DOE AM	ALTERA, NA FORMA QUE ESPECIFICA, O DECRETO N.º 32.835, DE 24 DE SETEMBRO DE 2012



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



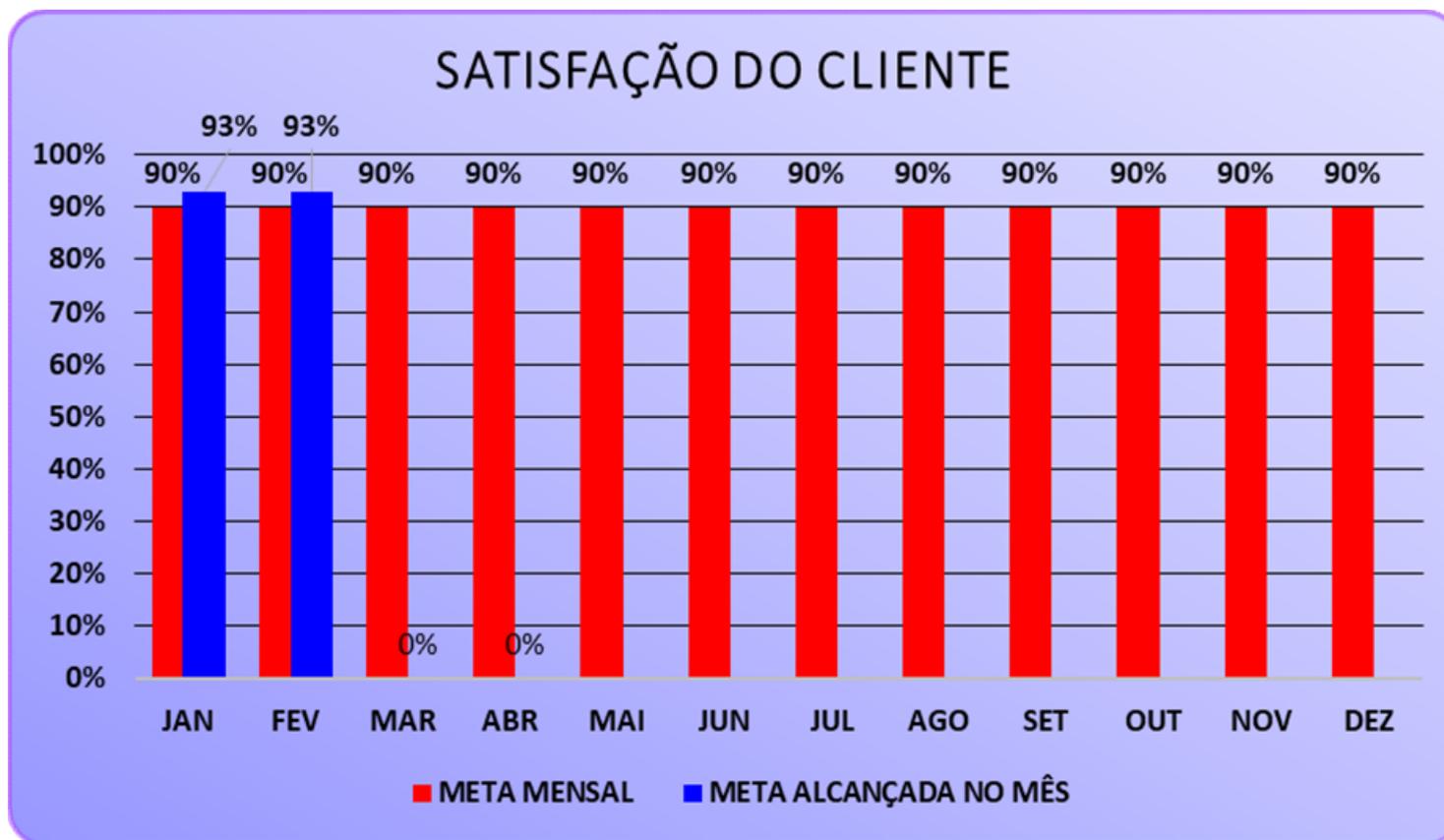
DENÚNCIA

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.

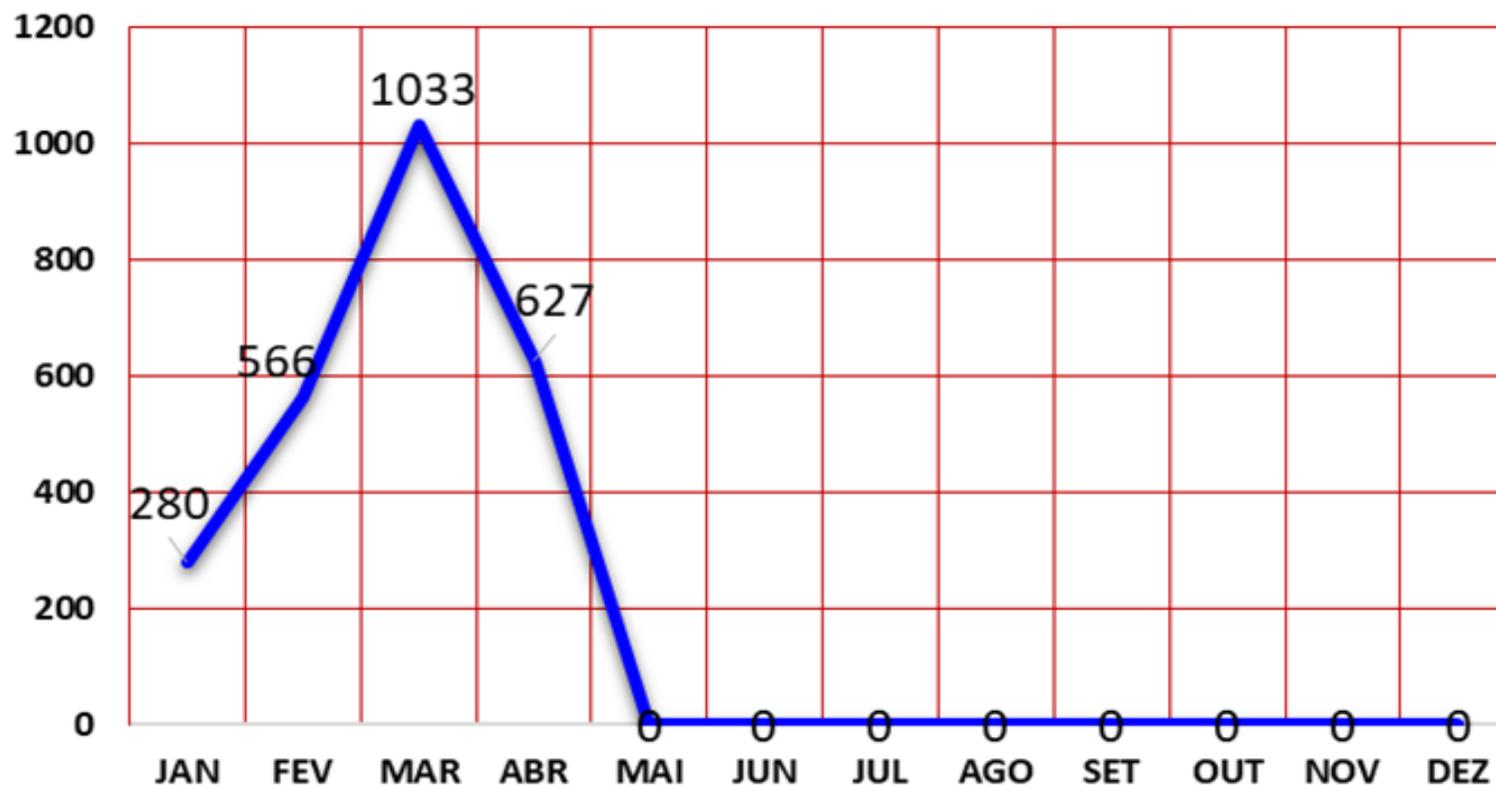
ATENDIMENTO AO CLIENTE ATRAVÉS DO E-MAIL FALE CONOSCO

ABRIL DE 2021



Motivo	Quantidade	Percentual	Tipo de público	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%	Aposentado	333	53,11%
Informações Gerais	47	7,50%	Pensionista	59	9,41%
Recadastramento	32	5,10%	Servidor Ativo	42	6,70%
Pagamento - Diferença	17	2,71%	Não-segurado	193	30,78%
Dúvidas - Portal do Segurado	0	0,00%	Total	627	100,00%
Andamento de Processo	57	9,09%	Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Contracheque	20	3,19%	Reclamação	4	0,64%
Pensão	38	6,06%	Consulta	623	99,36%
Aposentadoria - Inf. Gerais	16	2,55%	Denúncia	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%	Outros	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%	Sugestão	0	0,00%
CTC	35	5,58%	Total	627	100,00%
Cédula C	176	28,07%	MÊS	Quantidade	Percentual
Atualização Cadastral	3	0,48%	jan/21	258	10,39%
Declaração	28	4,47%	fev/21	566	22,79%
Consignação	2	0,32%	mar/21	1033	41,59%
13º Salário	0	0,00%	abr/21	627	25,24%
Inclusão na folha	0	0,00%	mai/21	0	0,00%
Não Pagamento	14	2,23%	jun/21	0	0,00%
Agendamento	7	1,12%	jul/21	0	0,00%
Correção de Nome	0	0,00%	ago/21	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	35	5,58%	set/21	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	100	15,95%	out/21	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%	nov/21	0	0,00%
Calendário de Pagamento	0	0,00%	dez/21	0	0,00%
Total	627	100,00%	TOTAL	2484	100,00%

E MAILS TRATADOS NO FALE CONOSCO



No mês de abril foram tratados 627 e-mails no fale conosco, sendo as maiores demandas sobre cédula C e andamento de processo de pensão.

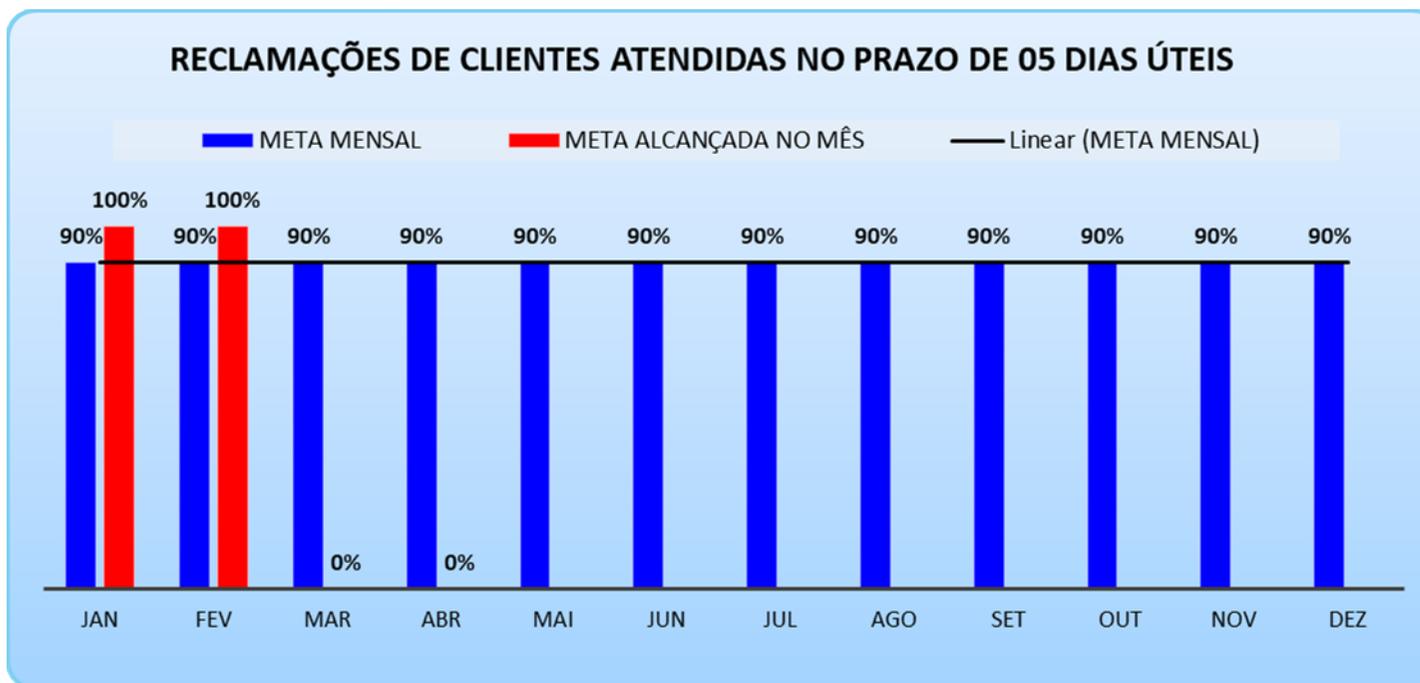


No mês de abril foram atendidas 292 ligações pelo telefone da ouvidoria, sendo as maiores demanda sobre recadastramento andamento de processo de pensão e cédula C.

Demandas do ou e OUV e SIC

MÊS	E-SIC	E-OUV
JANEIRO	3	1
FEVEREIRO	0	3
MARÇO	3	9
ABRIL	2	2
MAIO		
JUNHO		
JULHO		
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		
TOTAL	8	15





Foram registradas 4 reclamações, sendo 2 sobre salário não-reclamados , 1 sobre contracheque e 1 sobre restituição de teto salarial. Contudo devido a suspensão dos prazos dos indicadores institucionais, não foi registrado no gráfico de meta de reclamação de clientes atendidas no prazo de 05 dias úteis, a devida porcentagem.

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	2	0	0	0	0	0	0	2	4
MAI									0
JUN									0
JUL									0
AGO									0
SET									0
OUT									0
NOV									0
DEZ									0
TOTAL									5