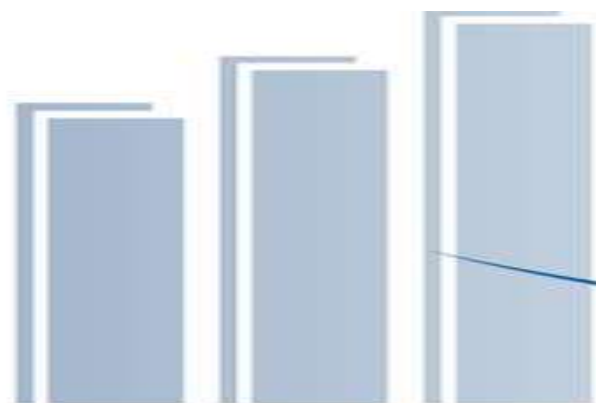




AMAZONPREV

Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas



SGQ

Sistema de Gestão da Qualidade

MAIO DE 2021

1



Leis e Normas Aplicáveis

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV



MAIO DE 2021					
INTERNA/EXTERNA	DIÁRIO	DATA PUBLICAÇÃO	LEGISLAÇÃO	ORIGEM	OBJETO
EXTERNA	2524	03/05/2021	SÚMULA N° 27	TCE AM	Art. 1.º - SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL APROVADO EM CONCURSO PÚBLICO PARA OCUPAR CARGO DE PROVIMENTO EFETIVO DE COMISSÁRIO CIVIL, QUE ATÉ O DIA 28 DE MARÇO DE 2020 TIVERAM ADQUIRIDO DIREITO À APOSENTADORIA OU PENSÃO, SERÃO APOSENTADOS OU TERÃO PENSÃO CONCEDIDA NO CARGO DE DELEGADO, NA CLASSIFICAÇÃO EM QUE SE DER A AQUISIÇÃO DO DIREITO. Art. 2.º - O SERVIDOR PÚBLICO ESTADUAL APROVADO EM CONCURSO PÚBLICO PARA OCUPAR CARGO DE PROVIMENTO EFETIVO DE COMISSÁRIO DE POLÍCIA CIVIL, JÁ APOSENTADO ATÉ O DIA 28 DE MARÇO DE 2020, TERÃO SUAS APOSENTADORIAS E PENSÕES JULGADAS LEGAIS E SEUS REGISTROS CONCEDIDOS.
EXTERNA	34.493	03/05/2021	DECRETO N° 43.788 DE 30 DE ABRIL DE 2021	DOE AM	Art. 1.º - FICA REMANEJADO DA SECRETARIA DE ESTADO DAS CIDADES E TERRITÓRIOS PARA A PROCURADORIA GERAL DO ESTADO, COMO RESPECTIVO CARGO DE ACESSOR 1, A SERVIDORA FERNANDA BATALHA IANNUZZI. Art. 2.º - ESTE DECRETO ENTRA EM VIGOR, OPERANDO SEUS EFEITOS A PARTIR DE 1º DE MAIO DE 2021.
EXTERNA	34.493	03/05/2021	DECRETO N° 43.789 DE 30 DE ABRIL DE 2021	DOE AM	PRORROGA OS EFEITOS DO DECRETO N° 43.235, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2020.
EXTERNA	34.493	03/05/2021	DECRETO N° 43.790 DE 30 DE ABRIL DE 2021	DOE AM	DISPÕE SOBRE O RETORNO FACULTATIVO, NO ÂMBITO DO ESTADO DO AMAZONAS, DAS AULAS SEMIPRESENCIAIS E PRESENCIAIS DOS DOIS ÚLTIMOS ANOS DOS CURSOS SUPERIORES E DE INSTITUIÇÕES PRIVADAS, E AULAS PRÁTICAS BEM COMO DAS AULAS PRÁTICAS DE ALTO ESCOL, E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.
EXTERNA	34.493	03/05/2021	DECRETO N° 43.791 DE 30 DE ABRIL DE 2021	DOE AM	DISPÕE SOBRE A RESTRIÇÃO PARCIAL E TEMPORÁRIA DE CIRCULAÇÃO DE PESSOAS, EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO AMAZONAS.

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV



EXTERNA	34.493	03/05/2021	DECRETO N.º 43.796, DE 03 DE MAIO DE 2021	DOE AM	ALTERA NA FORMA QUE ESPECIFICA O DECRETO N.º 40.674, DE 14 DE MAIO DE 2019, QUE " REGULAMENTAO SISTEMA DE REGIDTRO DE PREÇO PREVISTO NO ARTIGO 15 DA LEI FEDERAL N.º 8.666, DE 21 DE JUNHO DE 1993, E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.
EXTERNA	34.495	05/05/2021	LEI N.º 5.445, DE 05 DE MAIO DE 2021	DOE AM	REGULAMENTA O ATENDIMENTO PREFERENCIAL ÀS PESSOAS EM ESTABELECIMENTO PÚBLICO OU PRIVADO, NA FORMA QUE INDICA.
EXTERNA	34.495	05/05/2021	DECRETO N.º 43.814, DE 05 DE MAIO DE 2021	DOE AM	APROVA O PLANO DE AÇÃO PARA ADEQUAÇÃO DO PADRÃO MÍNIMO DE QUALIDADE NO SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA INTEGRADA - AFI
EXTERNA	ED. 91	17/05/2021	RESOLUÇÃO CNRPPS/ME N.º 2, DE 14 DE MAIO DE 2021	DOU AM	DISPÕE SOBRE AS RELAÇÕES NEGOCIAIS DO INSS E DO RPP S COM A DATAPREV PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE COMPENSAÇÃO PREVIDENCIÁRIA.
EXTERNA	34.502	14/05/2021	DECRETO N.º 43.872 DE 14 DE MAIO DE 2021	DOE AM	DISPÕE SOBRE A RESTRIÇÃO TEMPORÁRIA DE CIRCULAÇÃO DE PESSOAS, EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO AMAZONAS , NA FORMA E PERÍODO QUE ESPECIFICA, COMO MEDIDA PARA ENFRENTAMENTO DO NOVO CORONAVÍRUS.
EXTERNA	34.502	14/05/2021	LEI N.º 5.462, DE 14 DE MAIO DE 2021	DOU	ESTABELECE ALTERAÇÕES NA TABELA DE VENCIMENTO DOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO DOO ESTADO DO AMAZONAS, E DA OUTRAS PROVIDENCIAS.
EXTERNA	34.508	24/05/2021	INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE/AM N.º 001, DE 21 DE MAIO DE 2021	DOE AM	ALTERA A INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE/AM N.º 02, DE 20 DE ABRIL DE 2020, QUE DISPÕE ACERCA DO ACOMPANHAMENTO DAS DETERMINAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DO TRIBUNAL DE CONTAS DO TCE/AM EMITIDAS QUANDO DA ANÁLISE DAS CONTAS DE GESTÃO DO GO GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS
EXTERNA	34.508	24/05/2021	INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE/AM N.º 002, DE 21 DE MAIO DE 2021	DOU	ALTERA A INSTRUÇÃO NORMATIVA CGE/AM N.º 003, DE 3 DE AGOSTO DE 2020, QUE DISPÕE SOBRE AS DIRETRIZES A SEREM OBSERVADAS NA ESTRUTURAÇÃO DAS UNIDADES DE CONTROLE INTERNO, NO USO DE SUAS COMPETÊNCIAS CONSTITUCIONAIS E LEGAIS.
EXTERNA	ED. 99	27/05/2021	PORTARIA SPREV N.º 6.132, DE 25 DE MAIO DE 2021	DOU	DIVULGA A TAXA DE JUROS PARÂMETRO A SER UTILIZADA NAS AVALIAÇÕES ATURAIS DOS REGIMES PRÓPRIOS DE PREVIDÊNCIA SOCIAL RELATIVA AO EXERCÍCIO DE 2022, POSICIONADA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV



EXTERNA	ED. 99	27/05/2021	PORTARIA SPREV N° 6.182, DE 26 DE MAIO DE 2022	DOU AM	AUTORIZA A DIVULGAÇÃO DO MANUAL DA CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL QUE DEFINE OS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DAS ENTIDADES CERTIFICADORAS E OS REQUISITOS DOS CERTIFICADOS.
EXTERNA	34.509	25/05/2021	LEI N. ° 5.473, DE 25 DE MAIO DE 2021	DOE AM	DISPÕE SOBRE A REVISÃO GERAL DO VENCIMENTO DOS SERVIDORES EFETIVOS DA ASSEMBLEIA MLEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS
EXTERNA	34.511	27/05/2021	LEI. ° 5.479, DE 27 DE MAIO DE 2021	DOE AM	DISPÕE SOBRE MEDIDAS PARA ENFRENTAMENTO AO RACISMO INSTITUCIONAL, A FIM DE DAR EFETIVIDADE A DIREITOS E GARANTIAS INDIVIDUAIS E COLETIVAS, MENCIONADOS NA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO AMAZONAS
EXTERNA	34.512	28/05/2021	DECRETO N. ° 43.959, DE 28 DE MAIO DE 2021	DOE AM	PRORROGAR OS EFEITOS DO DECRETO N. ° 43.235, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2020, QUE DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS ORGÃOS DE ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO PODER EXECUTIVO
EXTERNA	34.512	28/05/2021	DECRETO N. ° 43.961, DE 28 DE MAIO DE 2021	DOE AM	DISPÕE SOBRE A RESTRIÇÃO PARCIAL TEMPORÁRIA DE CIRCULAÇÕES DE PESSOAS, EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO AMAZONAS, NA FORMA E PERÍODO QUE ESPECIFICA, COMO MEDIDA PARA ENFRENTAMENTO DO NOVO CORONAVIRUS



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



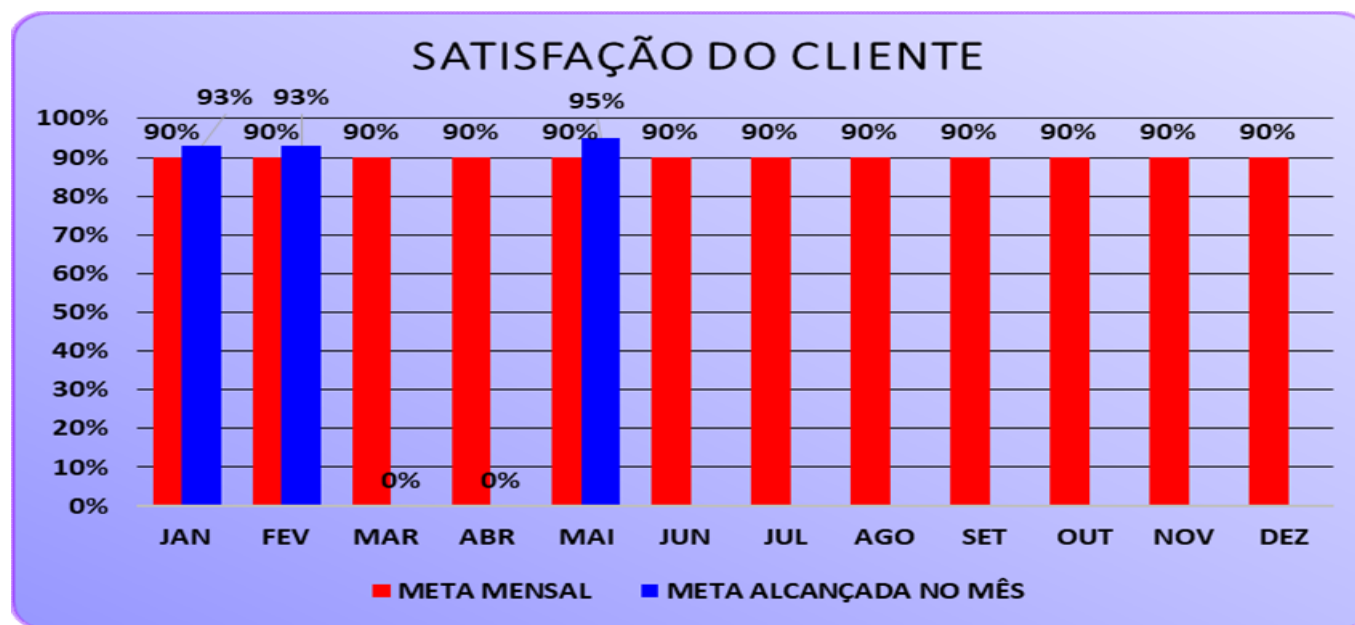
DENÚNCIA

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.

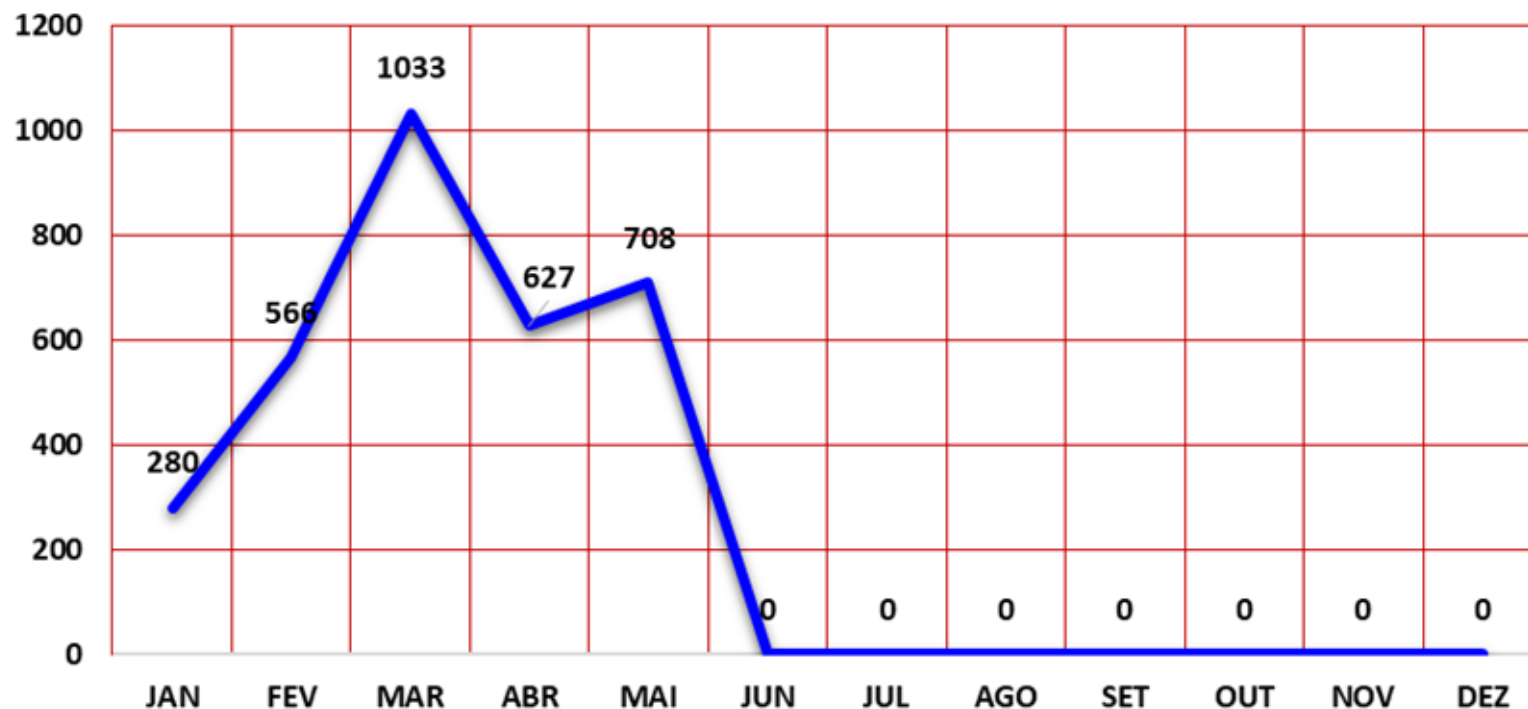
ATENDIMENTO AO CLIENTE ATRAVÉS DO E-MAIL FALE CONOSCO

MAIO DE 2021



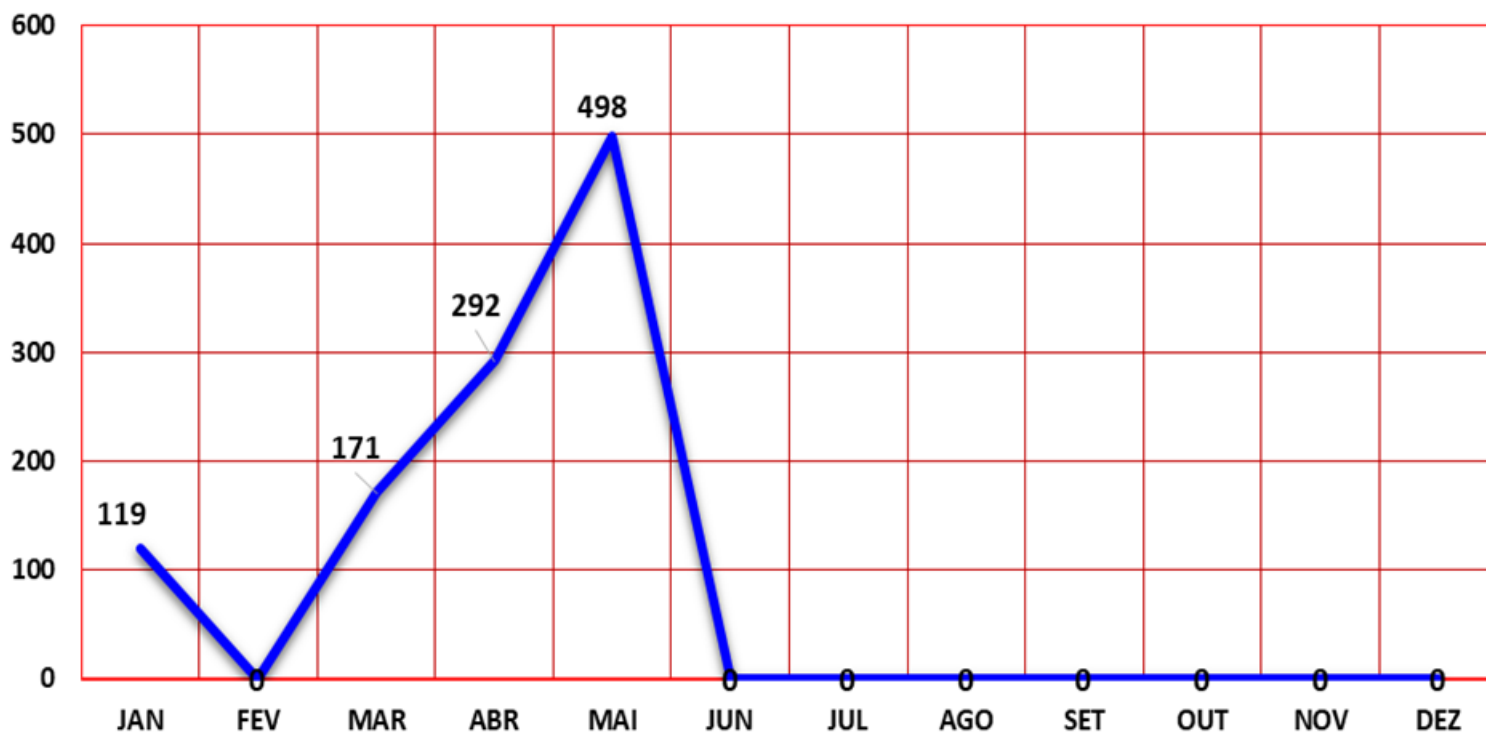
Motivo	Quantidade	Percentual	Tipo de público	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	1	0,14%	Aposentado	227	32,06%
Informações Gerais	80	11,30%	Pensionista	244	34,46%
Recadastramento	56	7,91%	Servidor Ativo	72	10,17%
Pagamento - Diferença	6	0,85%	Não-segurado	165	23,31%
Dúvidas - Portal do Segurado	118	16,67%	Total	708	100,00%
Andamento de Processo	42	5,93%			
Contracheque	22	3,11%	Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Pensão	99	13,98%	Reclamação	78	11,02%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%	Consulta	480	67,80%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%	Denúncia	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%	Outros	150	21,19%
CTC	18	2,54%	Sugestão	0	0,00%
Cédula C	47	6,64%	Total	708	100,00%
Atualização Cadastral	32	4,52%			
Declaração	0	0,00%	MÊS	Quantidade	Percentual
Consignação	31	4,38%	jan/21	258	8,08%
13º Salário	7	0,99%	fev/21	566	17,73%
Inclusão na folha	0	0,00%	mar/21	1033	32,36%
Não Pagamento	8	1,13%	abr/21	627	19,64%
Agendamento	10	1,41%	mai/21	708	22,18%
Correção de Nome	0	0,00%	jun/21	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%	jul/21	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	112	15,82%	ago/21	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	14	1,98%	set/21	0	0,00%
Calendário de Pagamento	5	0,71%	out/21	0	0,00%
Total	708	100,00%	nov/21	0	0,00%
			dez/21	0	0,00%
			TOTAL	3192	100,00%

E MAILS TRATADOS NO FALE CONOSCO



No mês de maio foram tratados 708 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



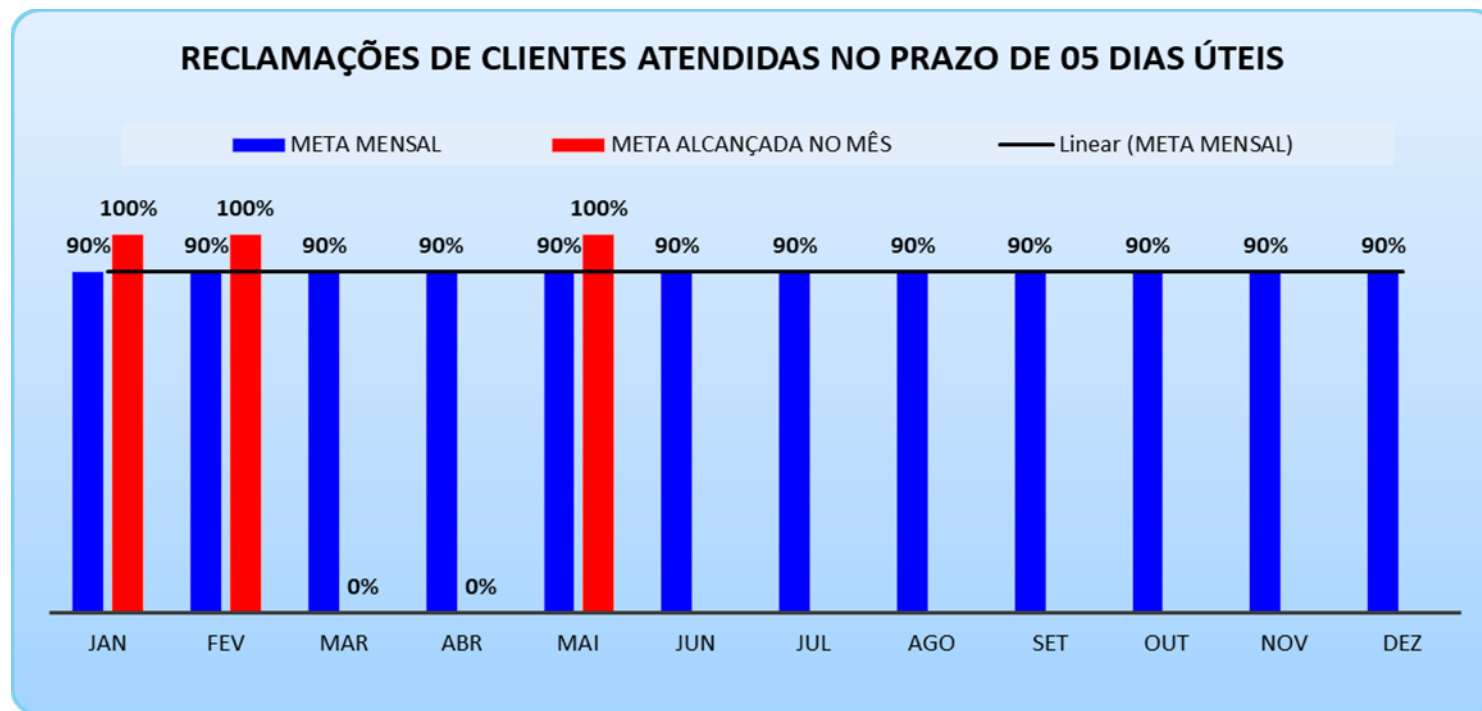
No mês de maio foram atendidas 498 ligações pelo telefone da ouvidoria, sendo as maiores demanda sobre recadastramento andamento de processo de pensão e cédula C.

Demandas do ou e OUV e SIC



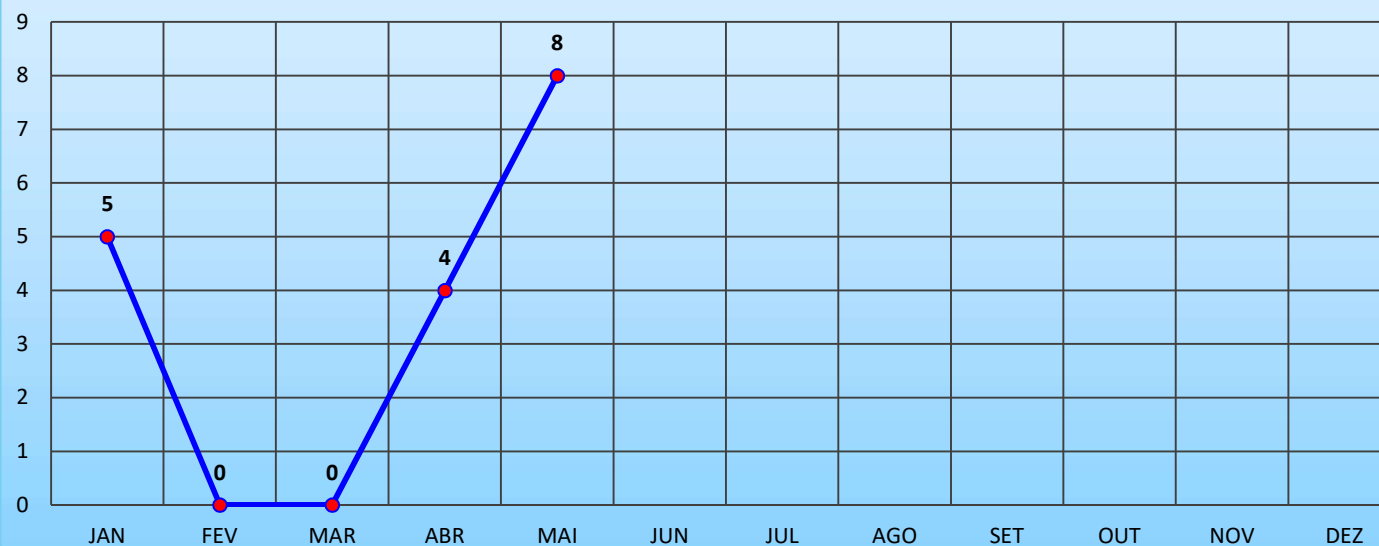
MÊS	E-SIC	E-OUV
JANEIRO	3	1
FEVEREIRO	0	3
MARÇO	3	9
ABRIL	2	2
MAIO	1	0
JUNHO		
JULHO		
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		
TOTAL	9	15





Foram registradas 8 reclamações, sendo 1 sobre salario não-reclamados , 3 sobre desconto na folha de pagamento, 1 sobre restituição de teto salarial, 1 sobre pagamento de salário não reclamado, 1 sobre não recebimento de pensão e 1 sobre problemas técnicos com o portal do segurado. Todos respondidos dentro do prazo.

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	4	0	0	0	0	0	0	4	8
JUN									0
JUL									0
AGO									0
SET									0
OUT									0
NOV									0
DEZ									0
TOTAL									5