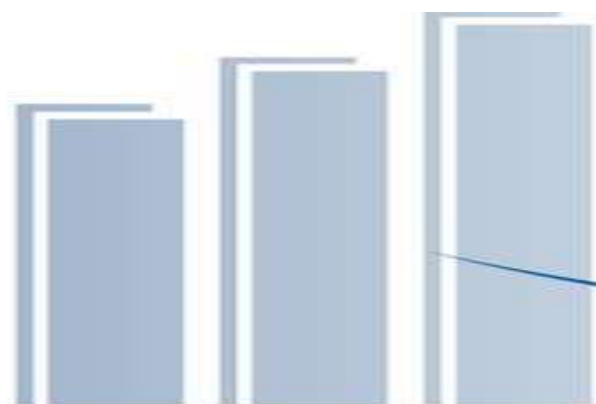




AMAZONPREV
Segurança no futuro



SGQ

Sistema de Gestão da Qualidade

JUNHO DE 2021

1





LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS AOS PROCESSOS DA AMAZONPREV



INTERNA/EXTERNA	DIÁRIO	DATA PUBLICAÇÃO	JUNHO DE 2021 LEGISLAÇÃO	ORIGEM	OBJETO
EXTERNA	34.516	07/06/2021	DECRETO N.º 43.988, DE 07 DE JUNHO DE 2021	DOE AM	ALTERA, NA FORMA QUE ESPECIFICA, O REGULAMENTO DA ORDEM DO MÉRITO DA POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DO AMAPÁ, APROVADO PELO DECRETO N.º 41.625, DE 09 DE DEZEMBRO DE 2019, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.
EXTERNA	34.520	11/06/2021	DECRETO N.º 44.020, DE JUNHO DE 2021	DOE AM	DISPÕE SOBRE A RESTRIÇÃO PARCIAL E TEMPORÁRIA DE CIRCULAÇÃO DE PESSOAS, EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO AMAPÁ, NA FORMA E PERÍODO QUE ESPECIFICA, COMO MEDIDA DE ENFRENTAMENTO AO COVID-19
EXTERNA	34.520	11/06/2021	DECRETO N.º 44.021, DE JUNHO DE 2021	DOE AM	PRORROGA OS EFEITOS DO DECRETO N.º 43.235, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2020, QUE DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, NA FORMA QUE ESPECIFICA.
EXTERNA	34.518	09/06/2021	INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2021-GS/SEAD	DOE AM	ESTABELECE AS NORMAS GERAIS E OS PROCEDIMENTOS RELATIVOS À GESTÃO DE DOCUMENTOS E PROCESSOS, AO FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DO DOCUMENTO ELETRÔNICO - SIGED, NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA, INDIRETA, AUTÁRQUICA E FUNDACIONAL DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.
EXTERNA	ED. 109	14/06/2021	PORTARIA SPREV Nº 6.657, DE 11 DE JUNHO DE 2021	DOU	APROVA O TERMO DE ADESÃO AO SISTEMA DE COMPENSAÇÃO PREVIDENCIÁRIA, DE QUE TRATA O 1º DO ART. 10 DO DECRETO Nº 10.188, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2019
EXTERNA	34.530	25/06/2021	DECRETO Nº 44.090, DE 25 DE JUNHO DE 2021	DOE AM	DISPÕE SOBRE A RESTRIÇÃO PARCIAL E TEMPORÁRIA DE CIRCULAÇÃO DE PESSOAS, EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO AMAPÁ, NA FORMA E PERÍODO QUE ESPECIFICA, COMO MEDIDA DE ENFRENTAMENTO AO COVID-19
EXTERNA	34.530	25/06/2021	DECRETO Nº 44.091, DE 25 DE JUNHO DE 2021	DOE AM	PRORROGA OS EFEITOS DO DECRETO N.º 43.235, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2020, QUE DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL, NA FORMA QUE ESPECIFICA.
EXTERNA	34.532	29/06/2021	DECRETO Nº 44.096	DOE AM	DECLARA ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA, PELO PRAZO DE 180 (CENTO E OITENTA) DIAS, PARA OS FINS DO ARTIGO 65 DA LEI COMPLEMENTAR FEDERAL Nº 101, DE 04 DE MAIO DE 2000 EM RAZÃO DA GRAVE CRISE DE SAÚDE PÚBLICA DECORRENTE DA PANDEMIA DO COVID-19.



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



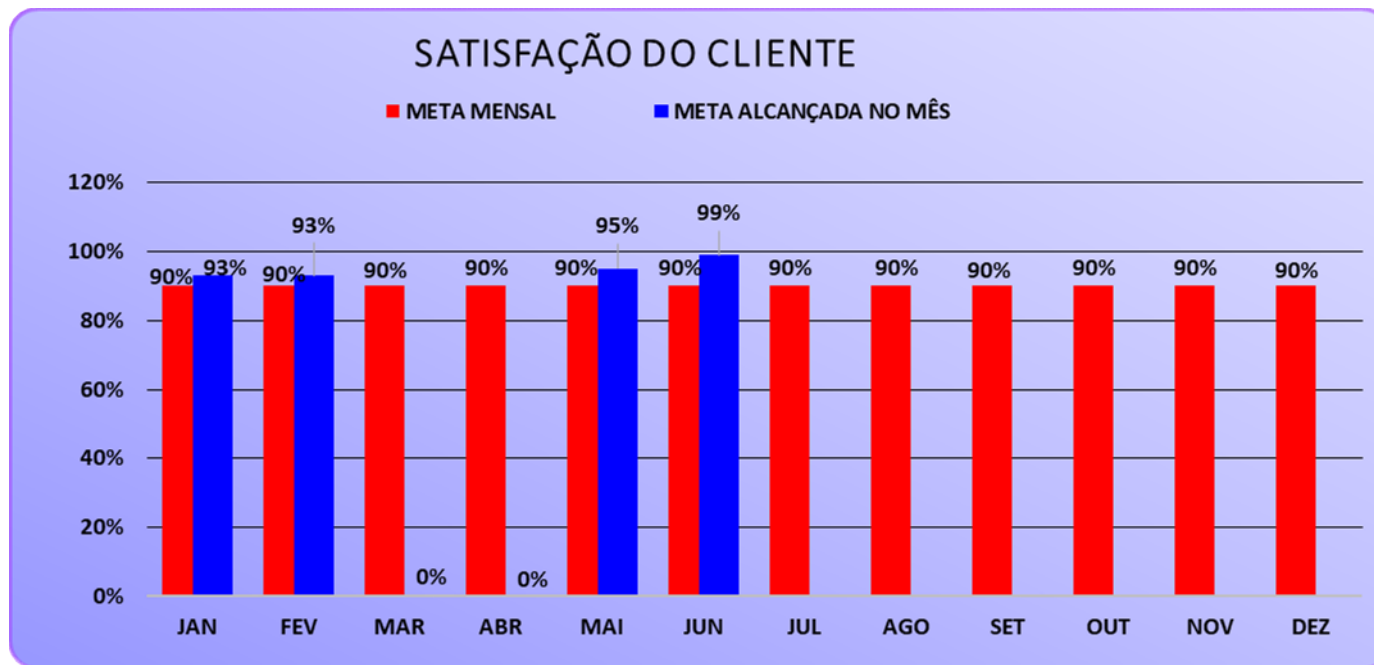
DENÚNCIA

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

JUNHO DE 2021



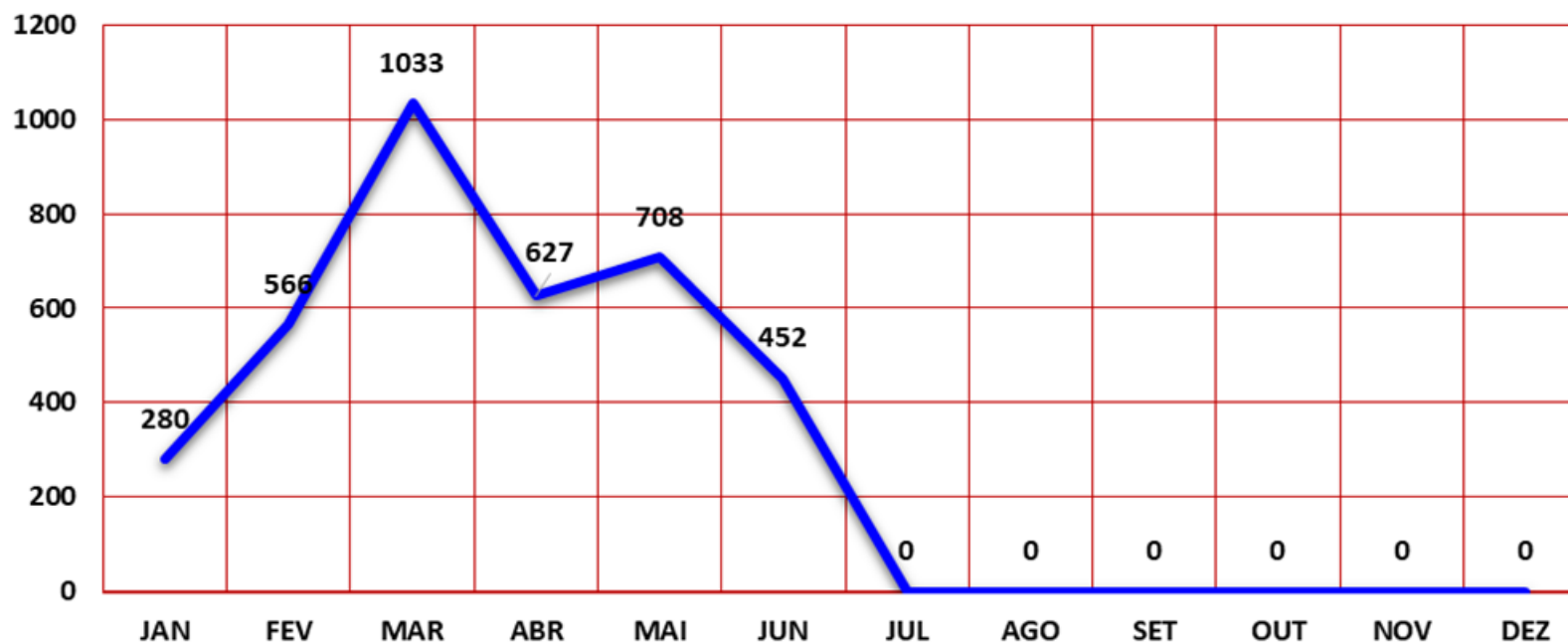
Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	80	17,70%
Recadastramento	33	7,30%
Pagamento - Diferença	1	0,22%
Dúvidas - Portal do Segurado	36	7,96%
Andamento de Processo	9	1,99%
Contracheque	6	1,33%
Pensão	86	19,03%
Aposentadoria - Inf. Gerais	0	0,00%
Simulação - Aposentadoria	0	0,00%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	27	5,97%
Cédula C	4	0,88%
Atualização Cadastral	5	1,11%
Declaração	0	0,00%
Consignação	22	4,87%
13º Salário	3	0,66%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	1	0,22%
Agendamento	2	0,44%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	128	28,32%
Contribuição Previdenciária	7	1,55%
Calendário de Pagamento	2	0,44%
Total	452	100,00%

Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	90	19,91%
Pensionista	97	21,46%
Servidor Ativo	46	10,18%
Não-segurado	219	48,45%
Total	452	100,00%

Tipo de Atendimento	Quantidade	Percentual
Reclamação	30	6,64%
Consulta	377	83,41%
Denúncia	0	0,00%
Outros	45	9,96%
Sugestão	0	0,00%
Total	452	100,00%

MÊS	Quantidade	Percentual
jan/21	258	7,08%
fev/21	566	15,53%
mar/21	1033	28,35%
abr/21	627	17,21%
mai/21	708	19,43%
jun/21	452	12,40%
jul/21	0	0,00%
ago/21	0	0,00%
set/21	0	0,00%
out/21	0	0,00%
nov/21	0	0,00%
dez/21	0	0,00%
TOTAL	3644	100,00%

E MAILS TRATADOS NO FALE CONOSCO



No mês de junho foram tratados 452 e-mails no fale conosco, sendo as maiores demandas sobre cédula C e andamento de processo de pensão.

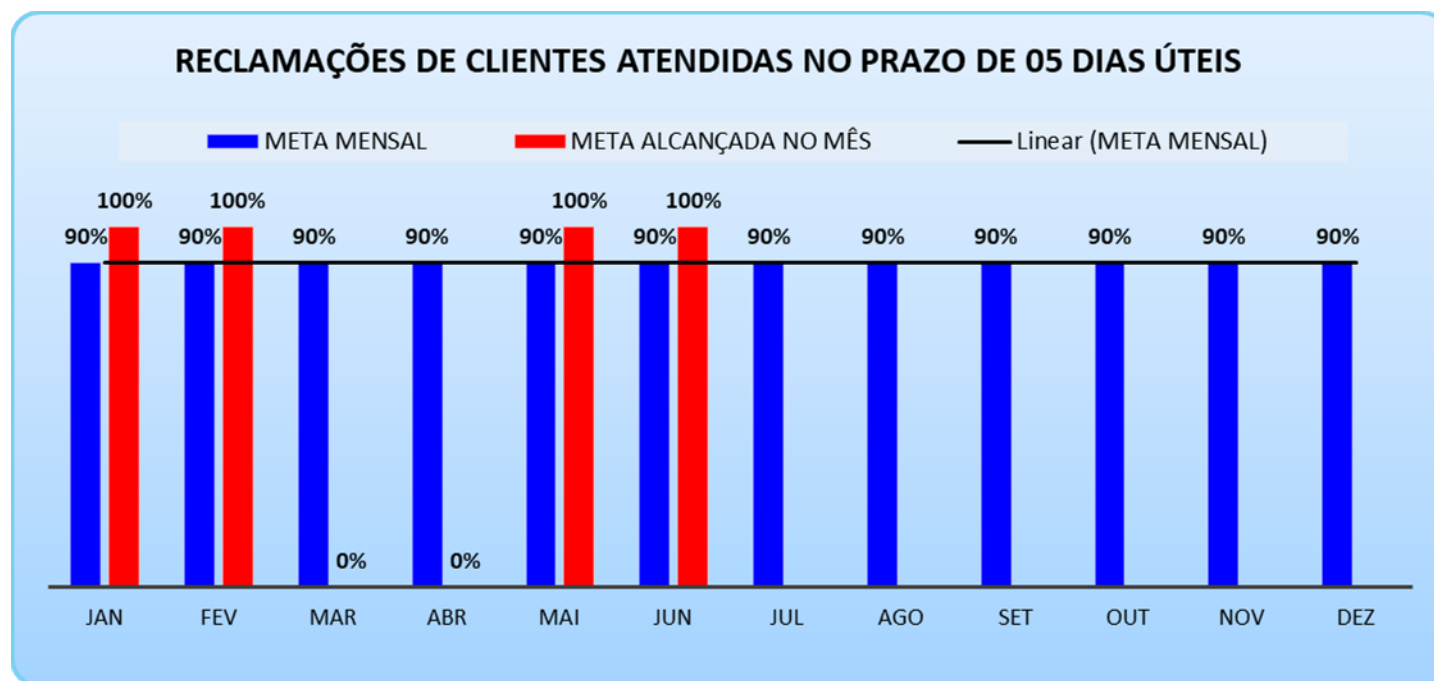


No mês de junho foram atendidas 984 ligações pelo telefone da ouvidoria, sendo as maiores demanda sobre recadastramento andamento de processo de pensão e cédula C.

Demandas do ou e OUV e SIC

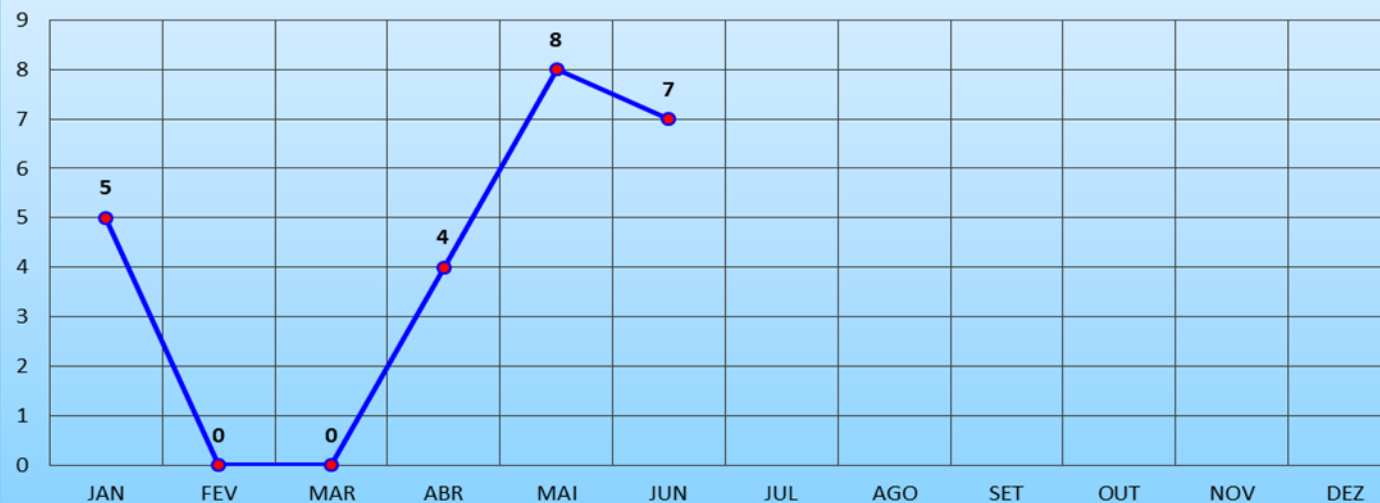
MÊS	E-SIC	E-OUV
JANEIRO	3	1
FEVEREIRO	0	3
MARÇO	3	9
ABRIL	2	2
MAIO	1	0
JUNHO	3	1
JULHO		
AGOSTO		
SETEMBRO		
OUTUBRO		
NOVEMBRO		
DEZEMBRO		
TOTAL	12	16





No mês de junho foram registradas 7 reclamações, 1 sobre gratificação de curso, 2 sobre liberação de margem de consignados, 1 sobre devolução de pagamento, 1 Inconsistência somatória da diferença do Relatório Técnico nº 270, 1 sobre Retroativos do seu processo de pensão, 1 sobre Pagamento não liberado na hora prevista.

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	4	1	0	0	0	0	1	1	7
JUL									0
AGO									0
SET									0
OUT									0
NOV									0
DEZ									0
TOTAL									5