



AMAZONPREV

2025
**RELATÓRIO
JUNHO**

Sistema de Gestão da Qualidade
NBR 9001:2015
Pró Gestão



Fundação

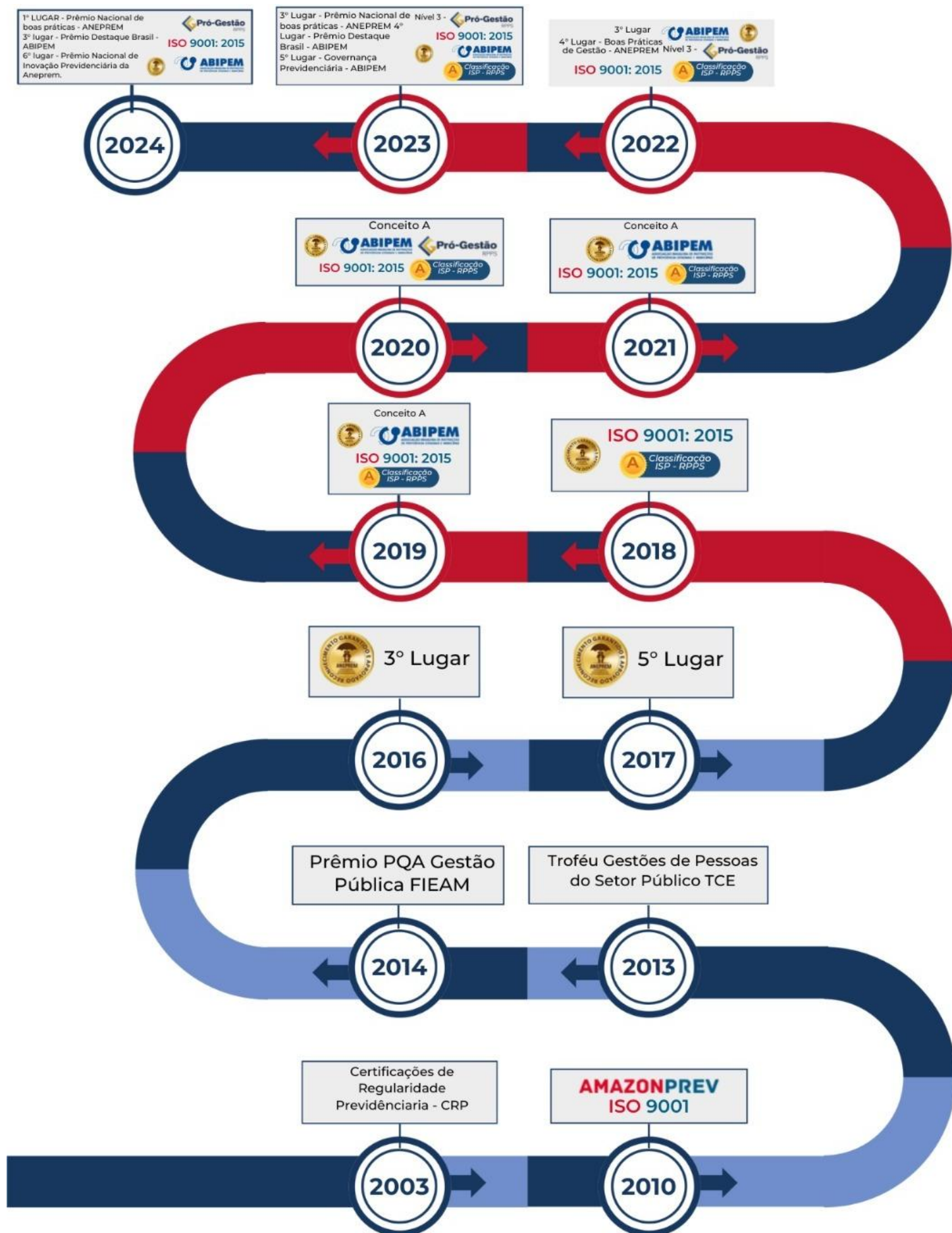
AMAZONPREV

CONTEXTO ORGANIZACIONAL



Fundação
AMAZONPREV

Histórico de Certificações



Missão, Visão e Valores

Missão (Propósito)

“Assegurar aos servidores públicos do Estado do Amazonas e seus dependentes os benefícios que lhes sejam devidos, gerindo os recursos de forma a observar o caráter contributivo e o equilíbrio financeiro e atuarial.”

Visão (Objetivo)

“Ser um dos cinco melhores RPPS do Brasil segundo a ANEPREM E ABIPEM”.

Valores (Princípios)

“Ética, Transparência na Gestão; Compromisso com a qualidade nos serviços; Humanização no Atendimento; Integração entre os partícipes da gestão previdenciária; Responsabilidade na gestão dos recursos; Compromisso com as ações socioambientais”.

Política e Objetivos da Qualidade

Políticas da Qualidade

“Comprometimento de assegurar aos servidores públicos do Estado do Amazonas e seus dependentes os benefícios que lhes sejam devidos e gerir com excelência os seus processos previdenciários, visando a satisfação dos segurados e dependentes, melhorando continuamente as atividades, em atendimento ao Sistema de Gestão da Qualidade.”

Objetivos da Qualidade

“Satisfazer os segurados na prestação dos serviços previdenciários; Tratar as reclamações dos clientes; Gerir com excelência e pontualidade os processos previdenciários; Capacitar os colaboradores para execução das atividades”.

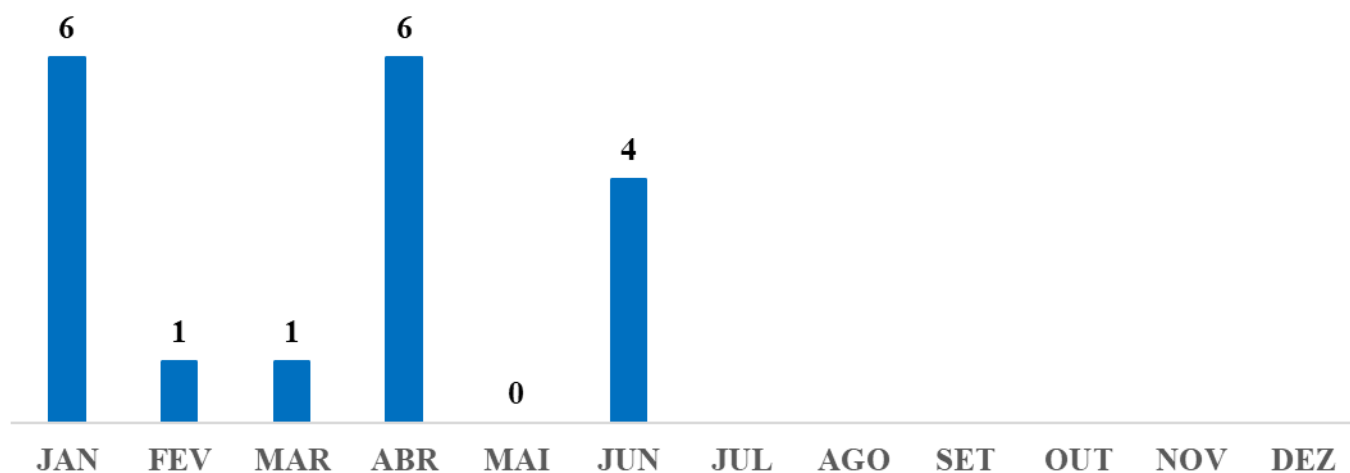


JUNHO 2025

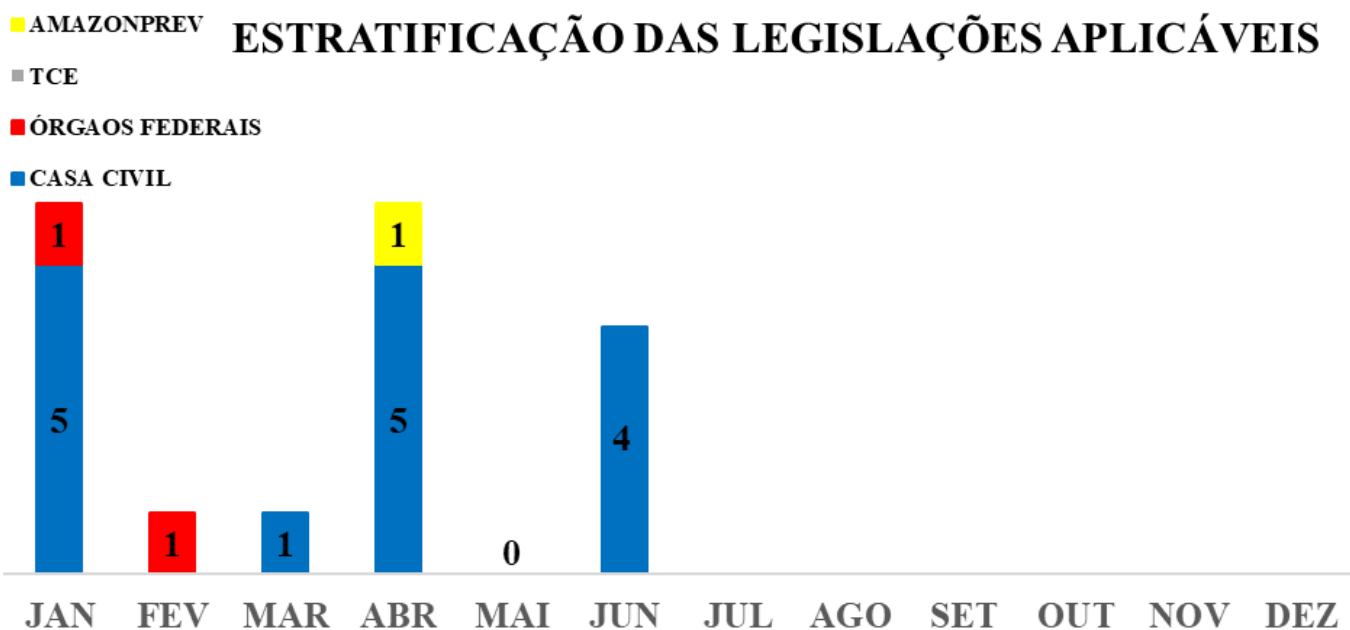
D	S	T	Q	Q	S	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	Dia 19 - Corpus Christi Dia 20 - Ponto Facultativo Dia 27 - Ponto Facultativo				

Legislação aplicada ao escopo da Amazonprev

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS

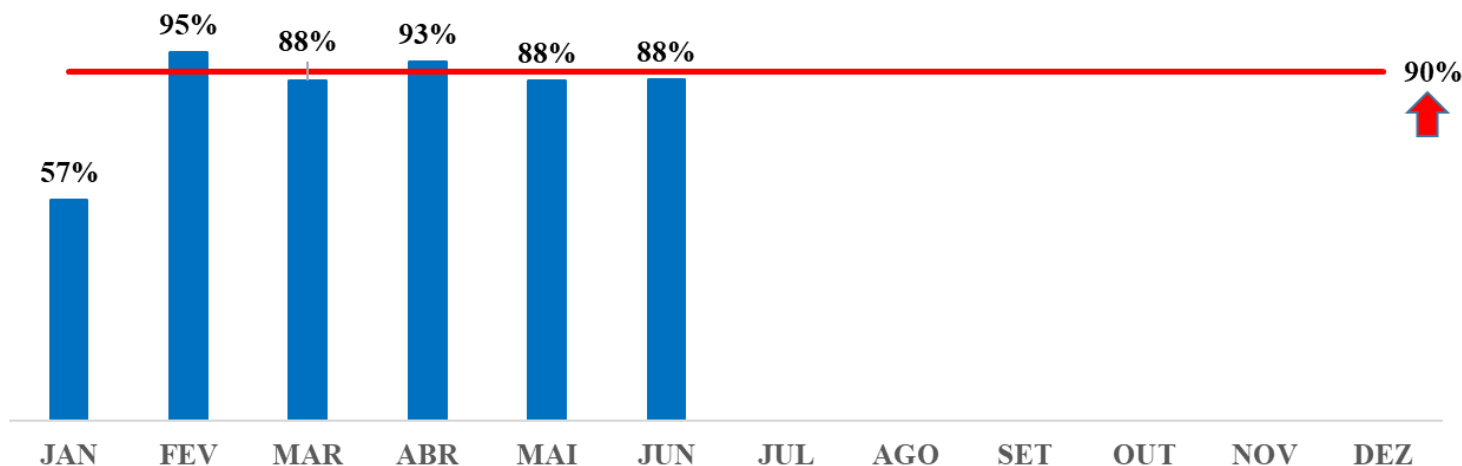


FOCO NO CLIENTE

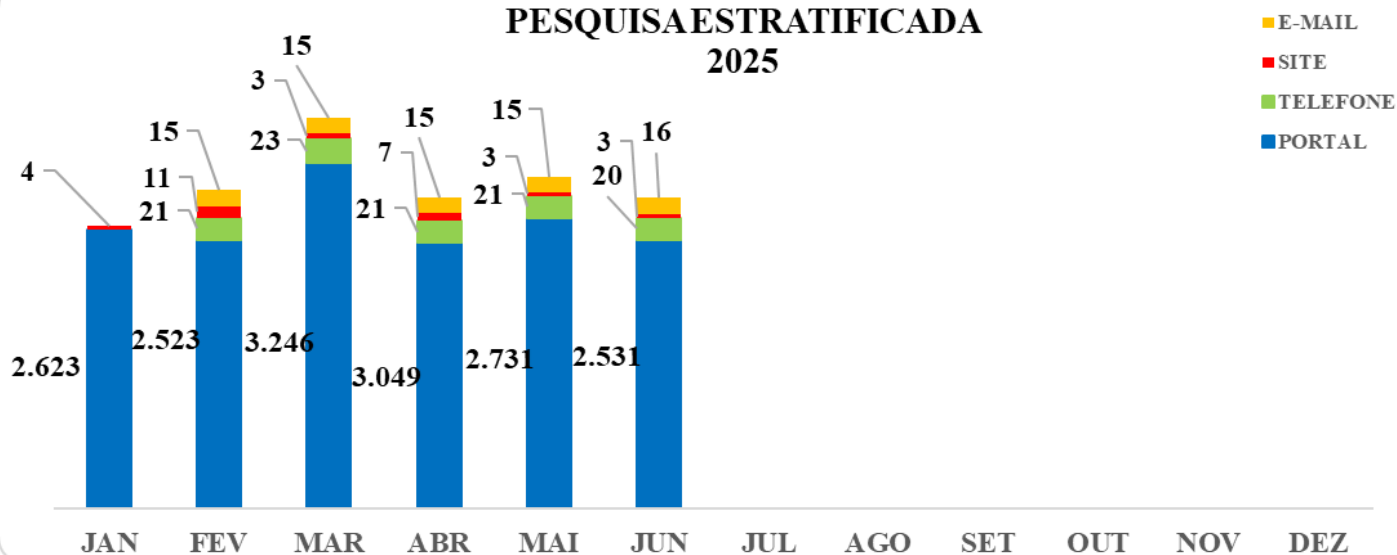


Satisfação do cliente em relação ao atendimento

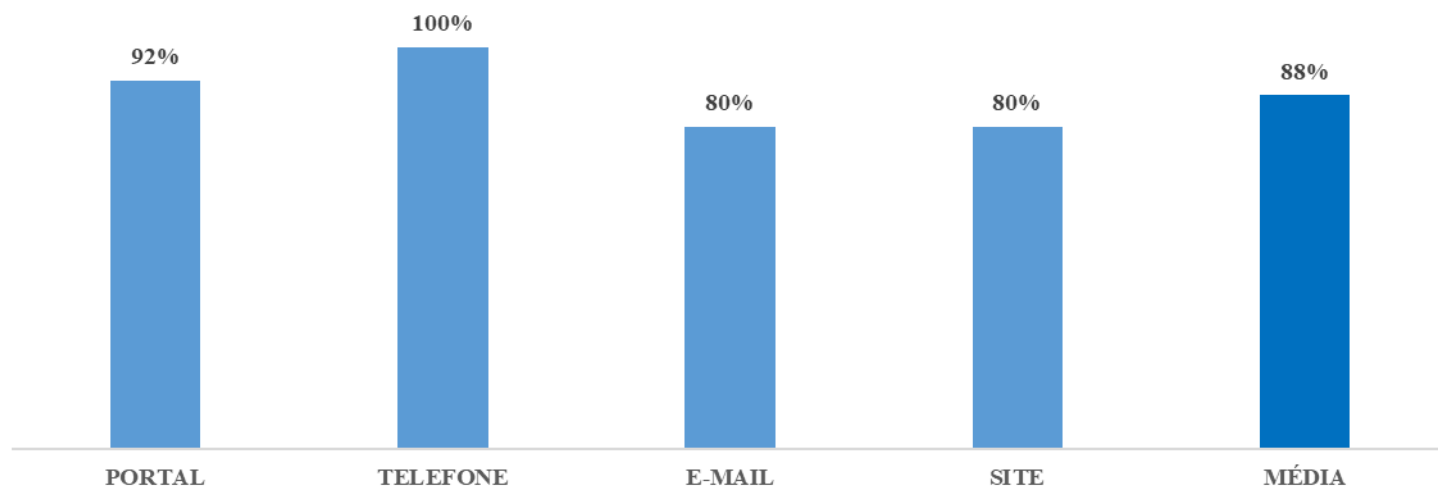
SATISFAÇÃO DE CLIENTE 2025



PESQUISA ESTRATIFICADA 2025



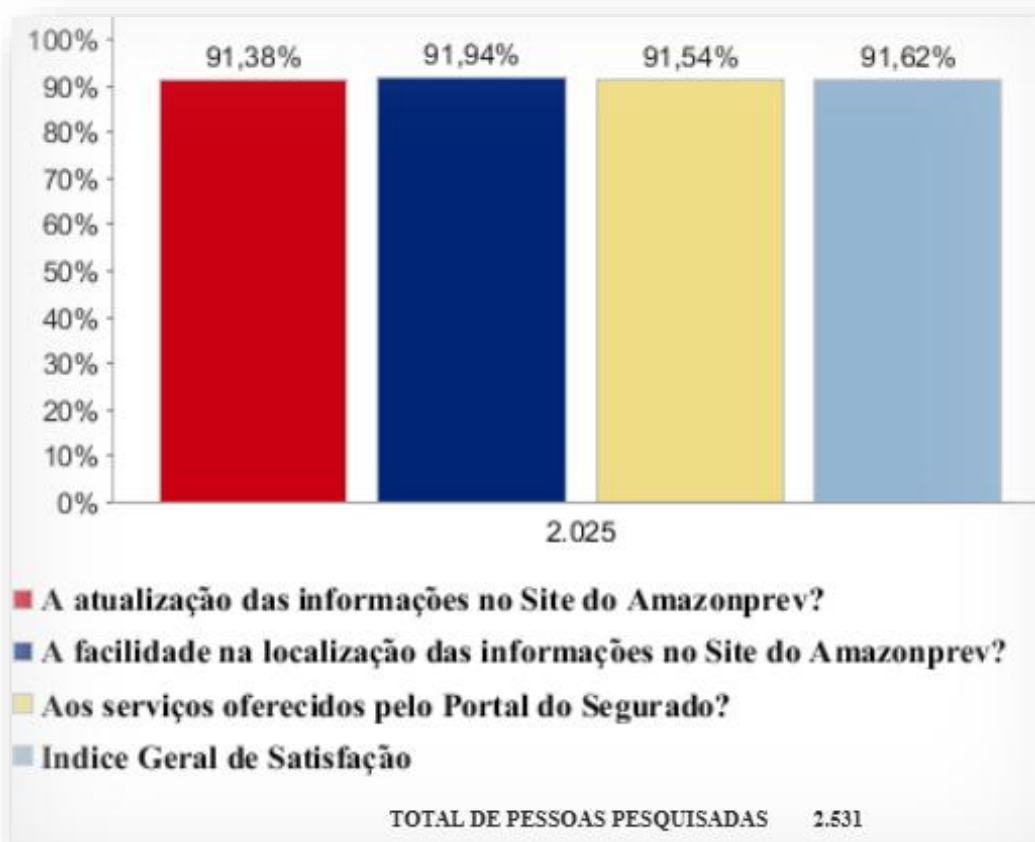
MÉDIA DE SATISFAÇÃO - JUNHO



Satisfação do cliente em relação ao atendimento

Pesquisa realizada no Portal do Segurado:

A pesquisa realizada dentro do Portal do Segurado mensura a satisfação dos segurados através de três perguntas indicadas no gráfico abaixo. O Sistema Previdenciário gera um relatório com o índice geral de satisfação com base nas respostas obtidas e o total de pessoas pesquisadas. No mês de junho, o percentual geral foi de 91,62%, considerado ótimo, com 2.531 pessoas pesquisadas.



Satisfação do cliente em relação ao atendimento

Pesquisa realizada no Site da Amazonprev:

Em junho, foram feitas 3 pesquisas de satisfação no site da AMAZONPREV. As manifestações são classificadas com pontuações de 01 a 05, tendo uma média 4, resultado classificado como “ÓTIMO”.

Pesquisa realizada via telefone:

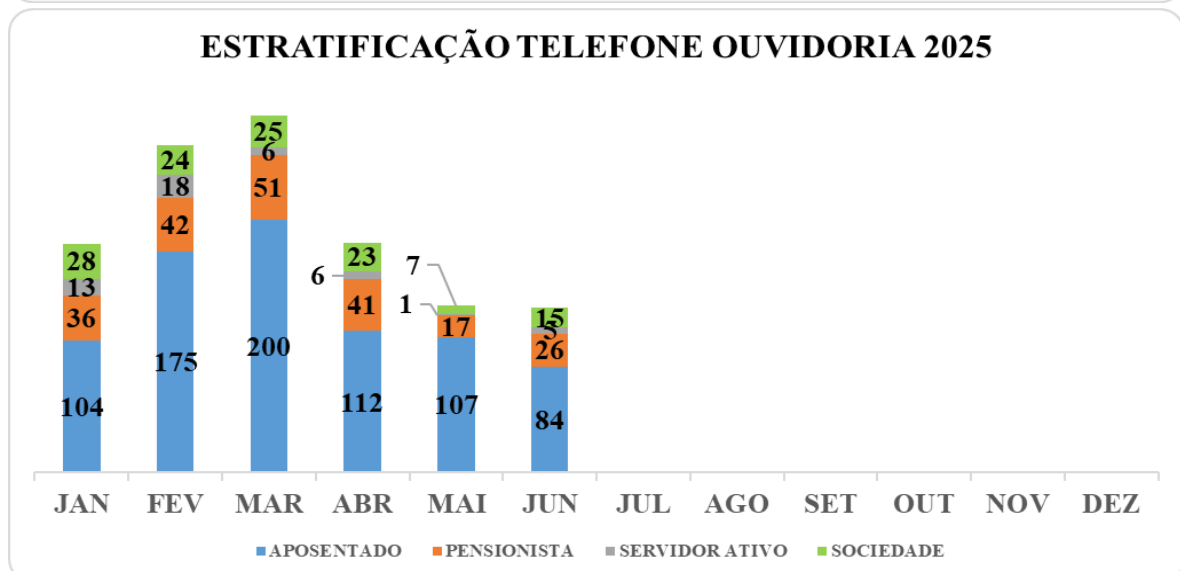
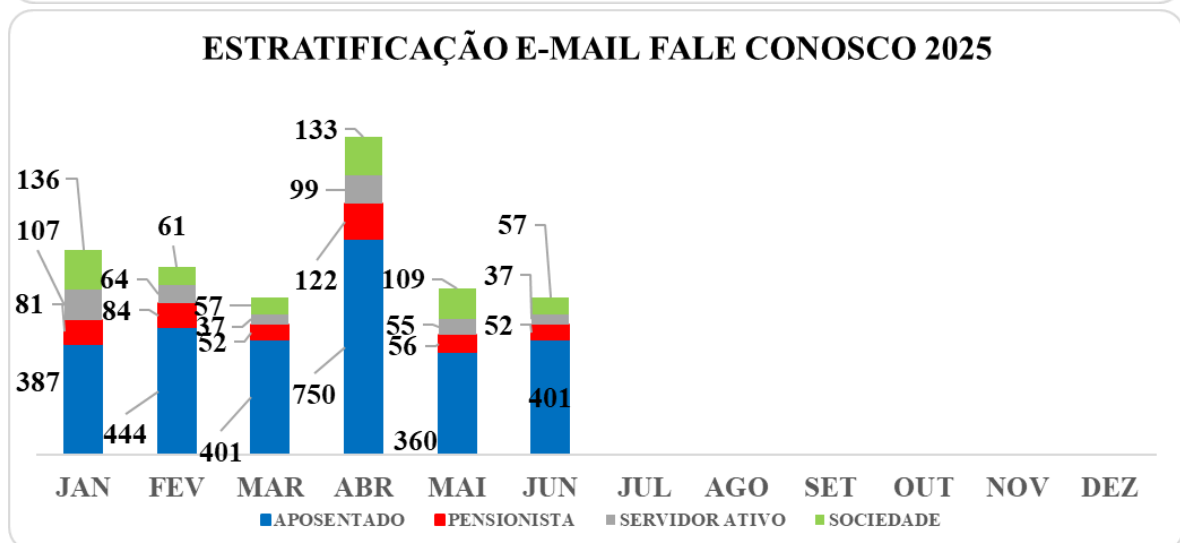
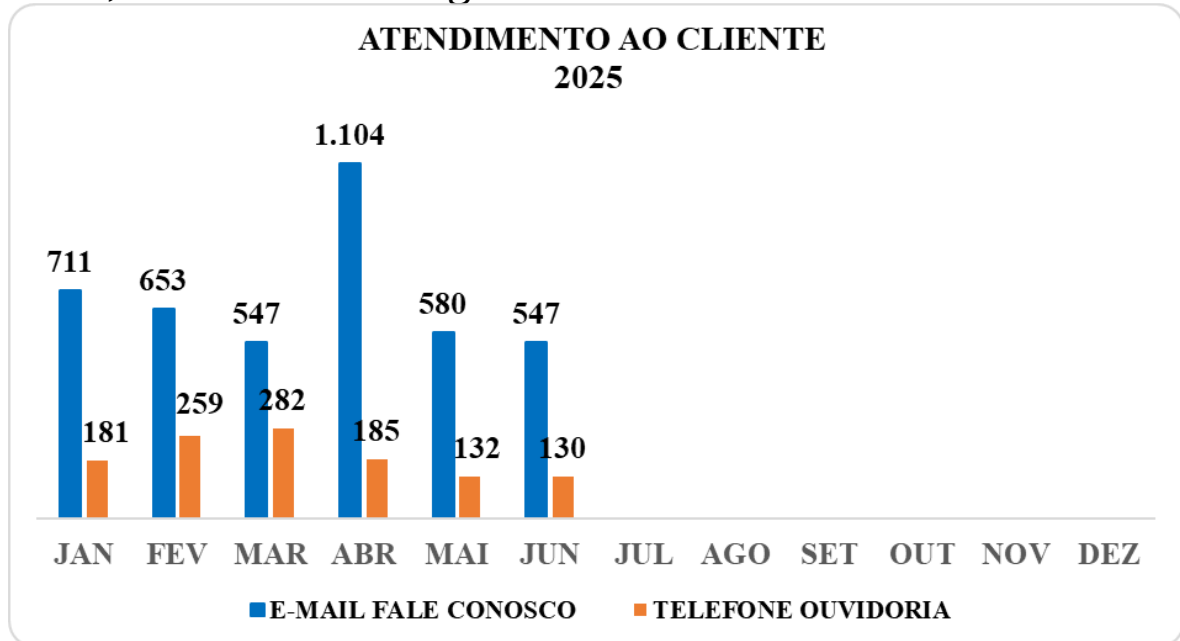
Foram realizadas 20 pesquisas de satisfação através do telefone da Ouvidoria da AMAZONPREV, onde todos informaram ter suas demandas atendidas e avaliando o atendimento como satisfatório, gerando um índice de 100% de satisfação.

Pesquisa realizada via e-mail:

No mês de junho, foram feitas 16 pesquisas de satisfação no formulário do e-mail faleconosco@amazonprev.am.gov.br da AMAZONPREV, com pontuações de 01 a 05 avaliando a satisfação dos segurados, com uma média de nota 4 como resultado, sendo classificado como ótimo.

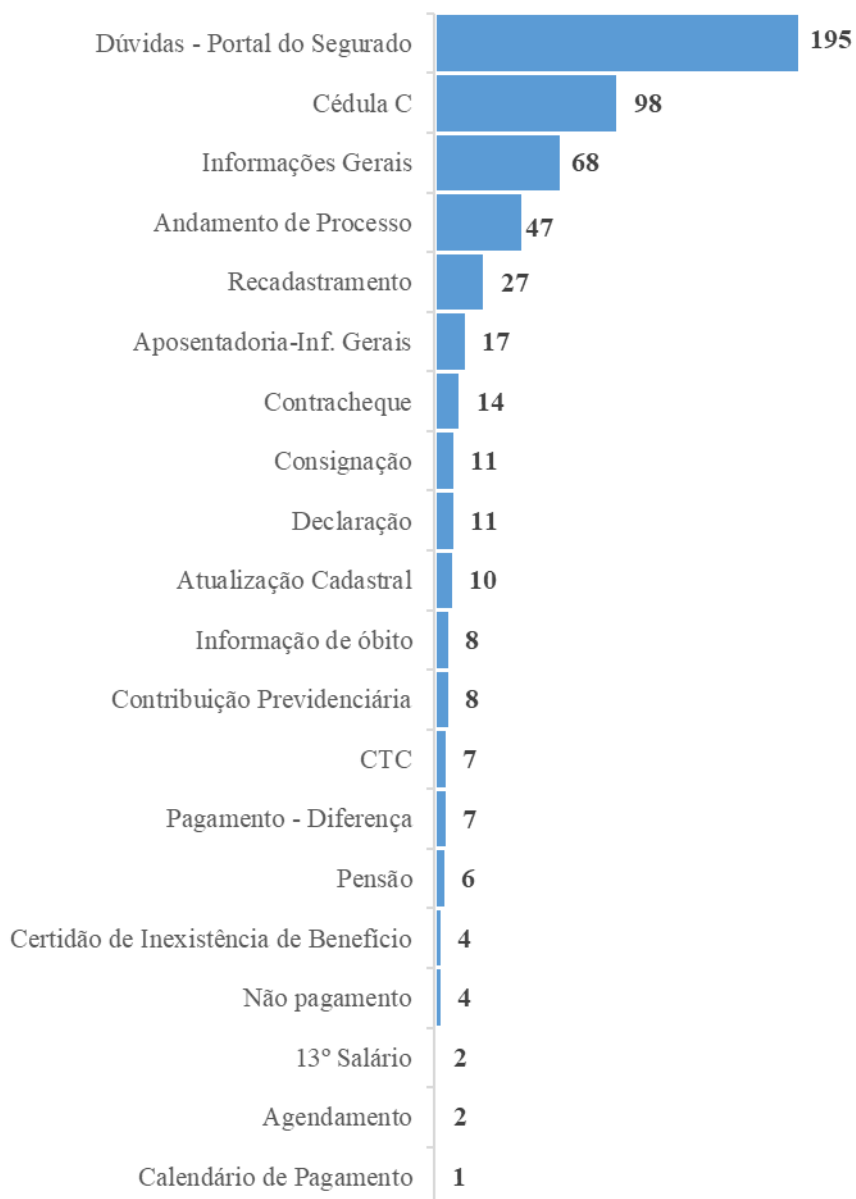
Atendimento ao Cliente

No mês de junho de 2025, foi registrado 547 manifestações através do e-mail Fale Conosco e 130 manifestações no telefone da Ouvidoria, como mostra os gráficos abaixo.

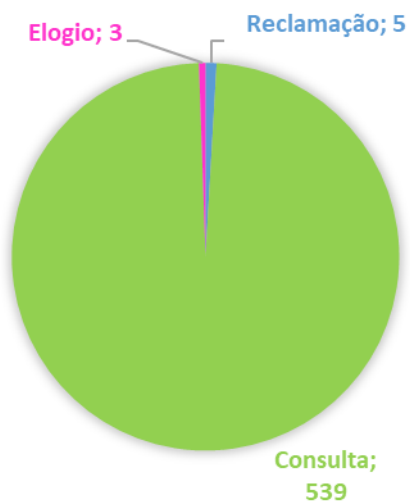


Atendimento ao Cliente através do e-mail Fale Conosco

DEMANDAS VIA E-MAIL - JUNHO



TIPO DE ATENDIMENTO E-MAIL - JUNHO

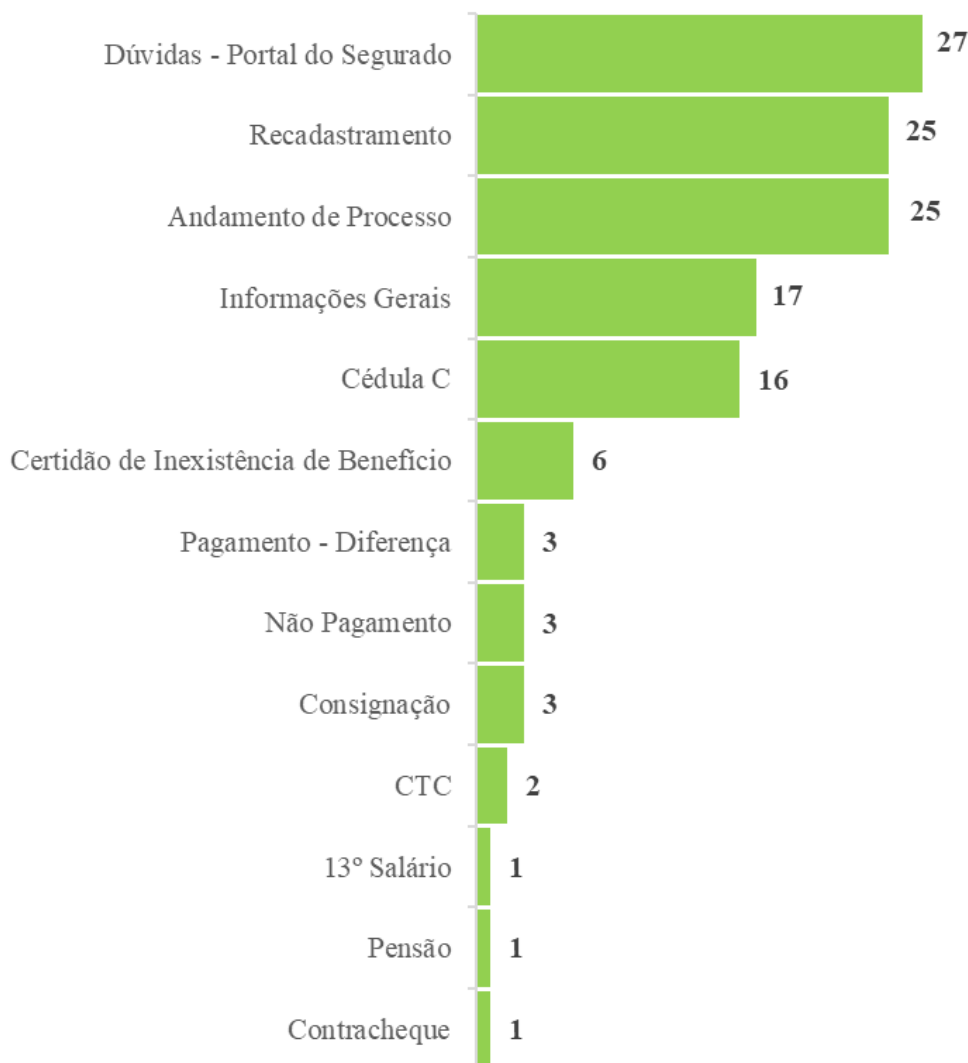


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	5
Consulta	539
Denúncia	0
Elogio	3
Sugestão	0

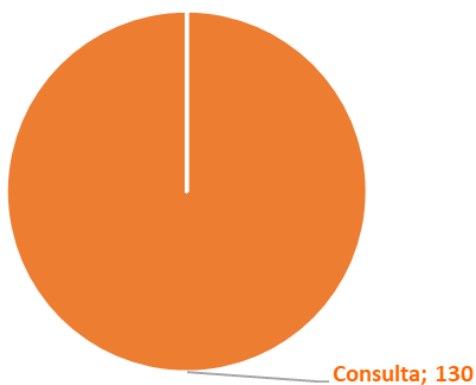
Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Atendimento ao Cliente através do telefone da Ouvidoria

DEMANDAS VIA TELEFONE - JUNHO



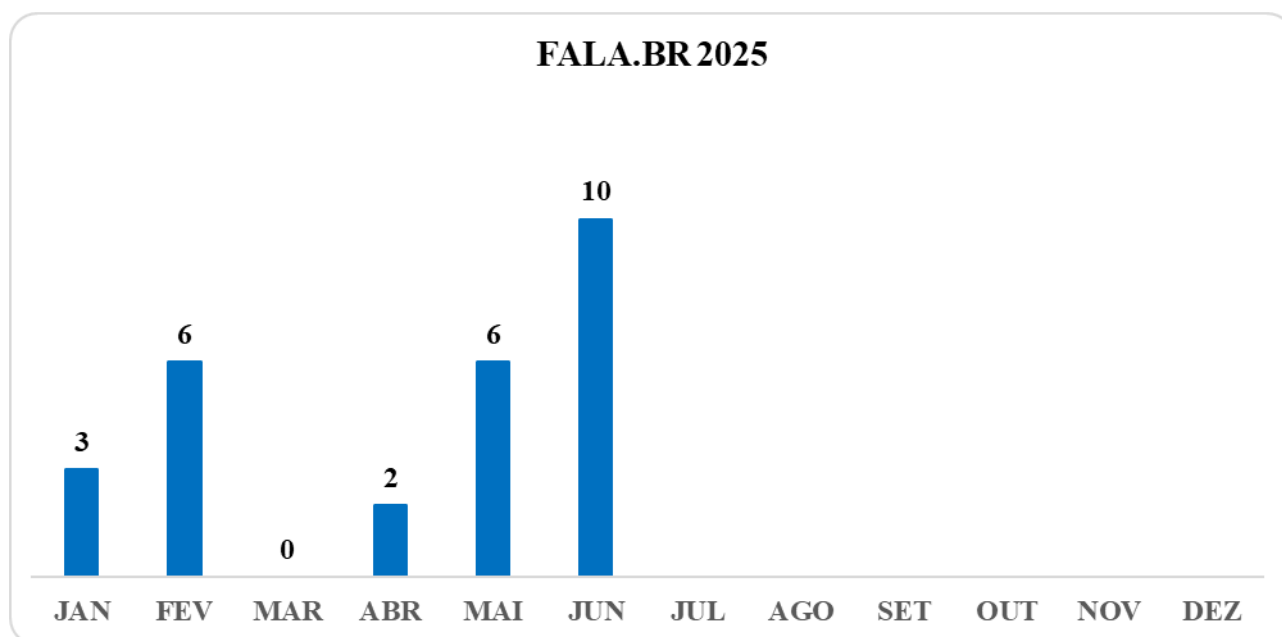
TIPO DE ATENDIMENTO - TELEFONE OUVIDORIA 2025



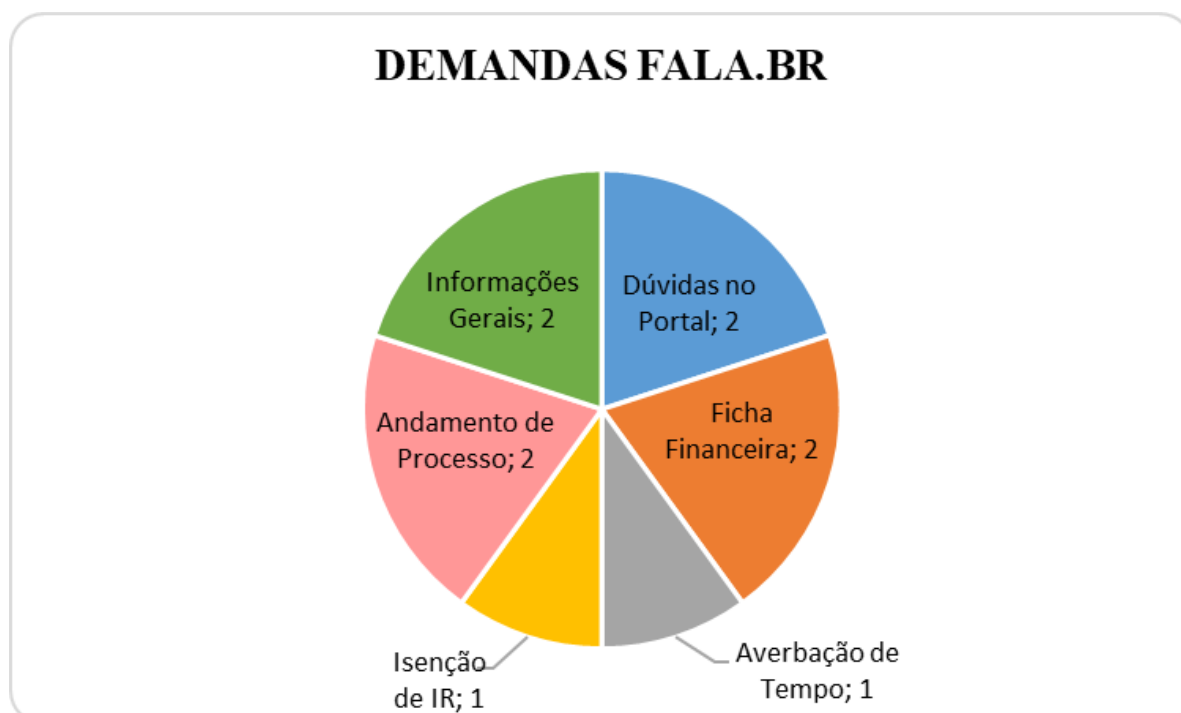
TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	0
Consulta	130
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	0

Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV (%), no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas um canal que seria o FALA.BR, conforme demonstra abaixo:

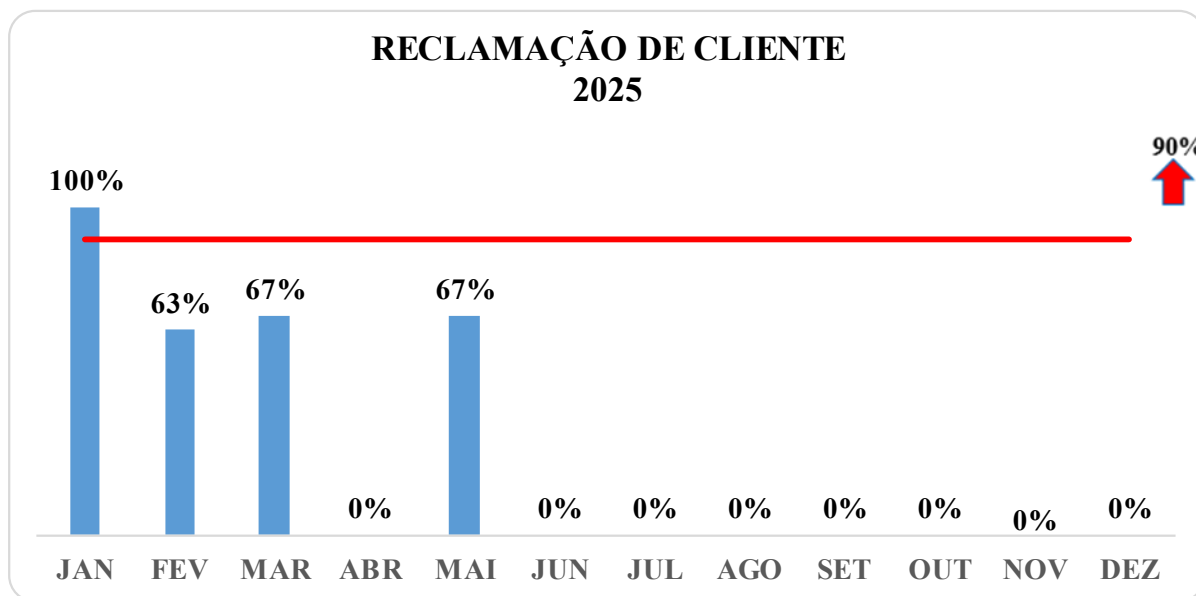


No mês de junho, foram registradas 10 manifestações na plataforma FALA.BR, com as seguintes demandas:



Atendimento das Reclamações de Cliente em até 5 dias úteis

Em junho, não houve reclamações de clientes registradas.



190 PROCESSOS GERAIS

138 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS

134 LAUDOS EMITIDOS

8 DILIGÊNCIAS

10 PROCESSOS DE PENSÕES

15 LAUDOS EMITIDOS

3 DILIGÊNCIA

34 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS

14 LAUDOS EMITIDOS

1 DILIGÊNCIAS

0 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

687 DEMANDAS DA OUVIDORIA

547 E-MAILS PARA CONSULTA

130 CHAMADAS DE LIGAÇÃO

10 DEMANDAS DO "FALA BR"

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

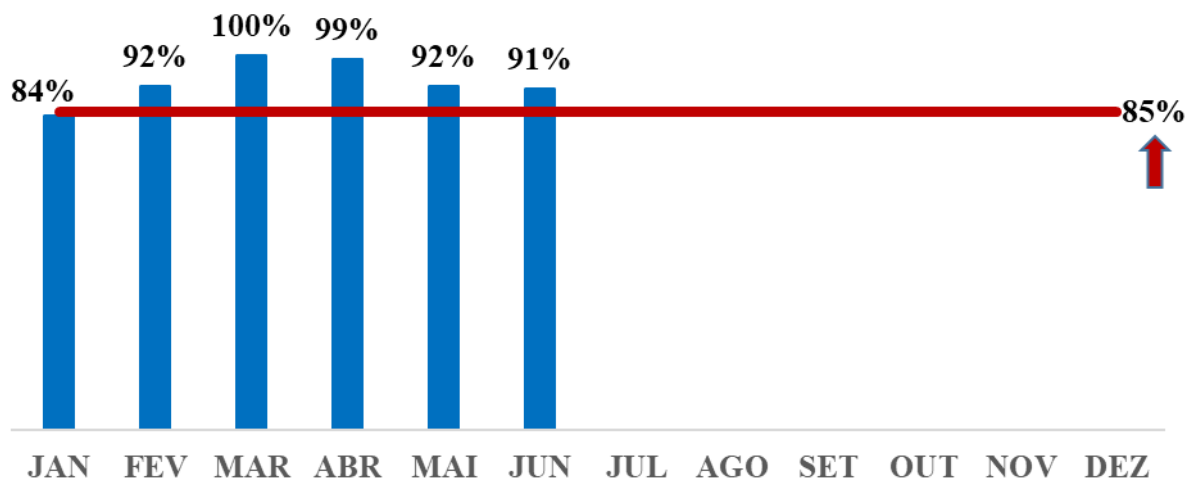


Fundação

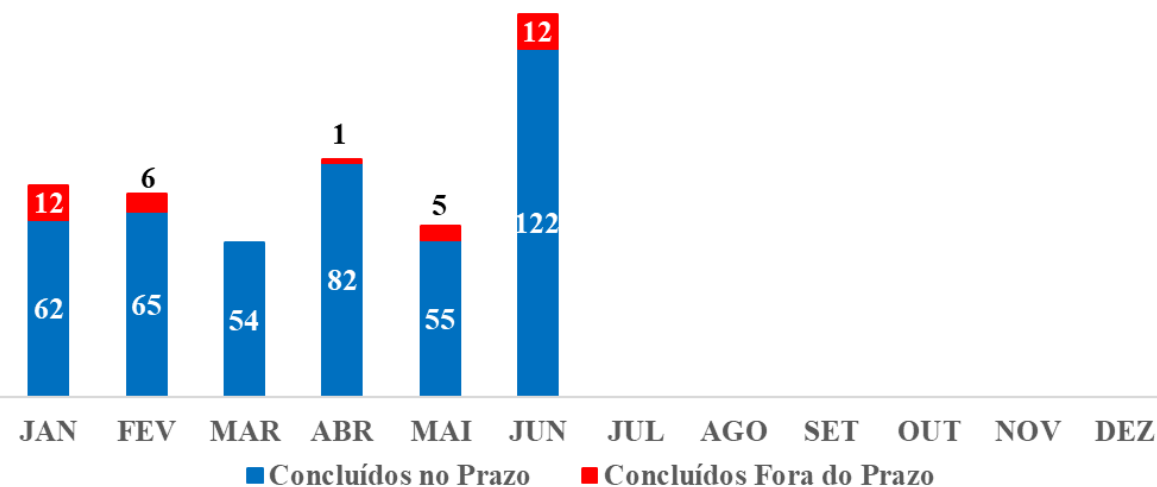
AMAZONPREV

Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

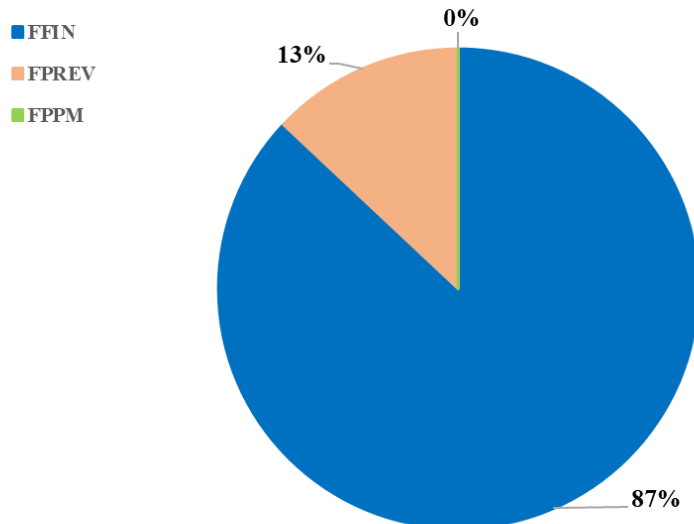
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE APOSENTADORIA CONCLUÍDAS 2025

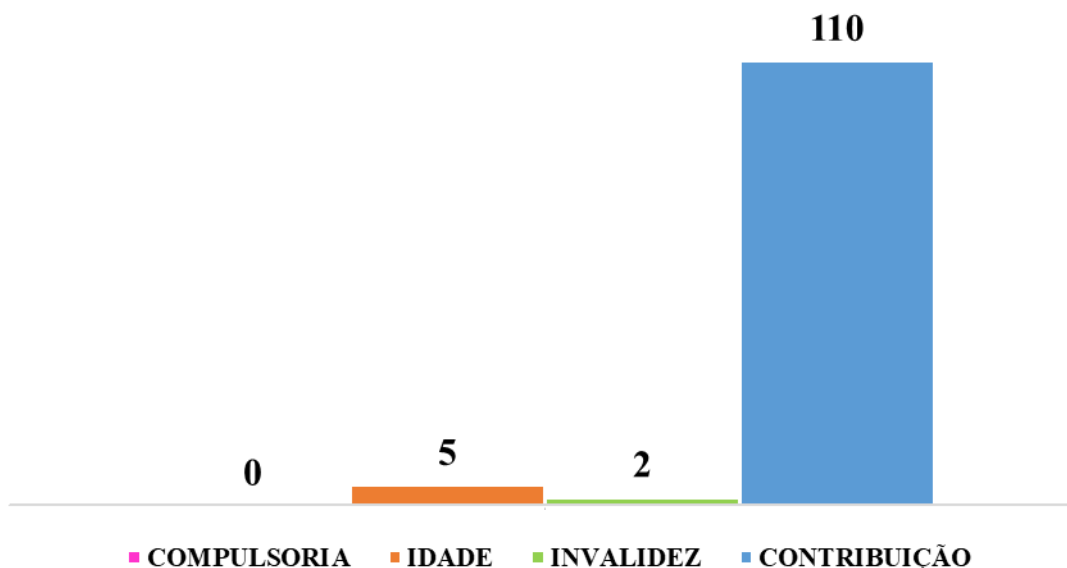


PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - JUNHO

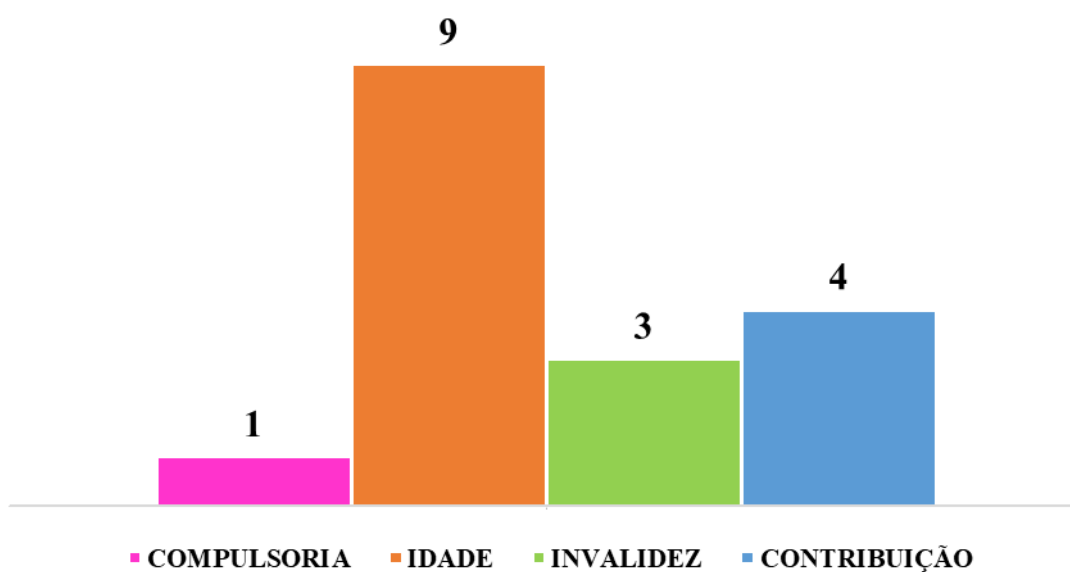


Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

CONCLUÍDOS F. FINANCEIRO - JUNHO



CONCLUÍDOS F. PREVIDENCIÁRIO - JUNHO



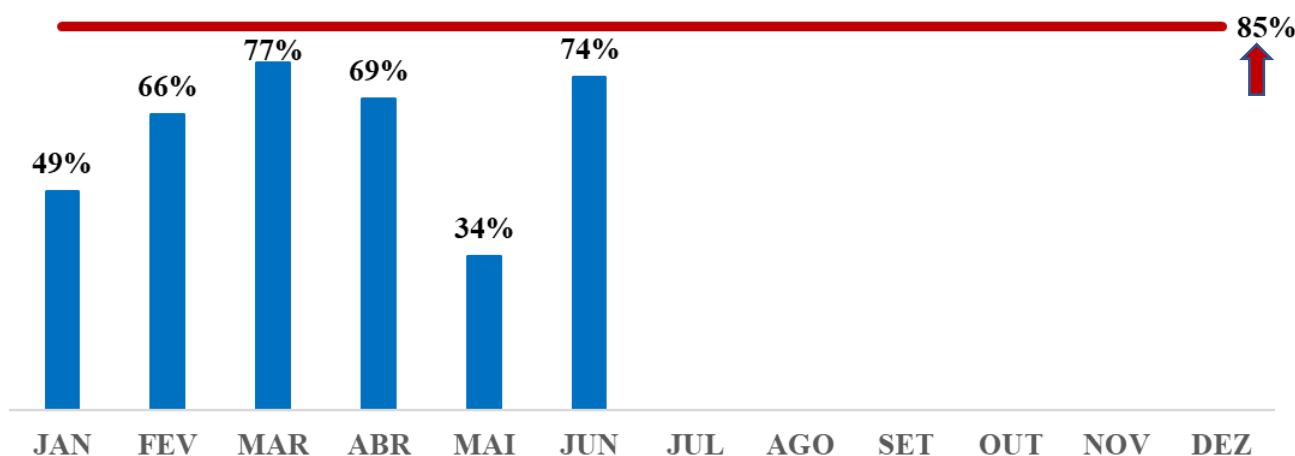
Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

PROCESSOS APOSENTADORIA 2025

Status do Processo	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Análise dentro do prazo	62	157	143	140	165	164						
Análise fora do prazo	0	0	0	0	0	0						
Diligência Externa	33	64	40	50	78	66						
Sobrestados	0	3	29	10	8	2						
Arquivados	0	0	1	1	1	2						
Concluídos no prazo	62	65	54	82	55	122						
Concluídos fora do prazo	12	6	0	1	5	12						
Total de Processos	169	295	267	284	312	368						
Total Concluídos	74	71	54	83	60	134						
Indicador Alcançado	84%	92%	100%	99%	92%	91%						
Indicador Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%						

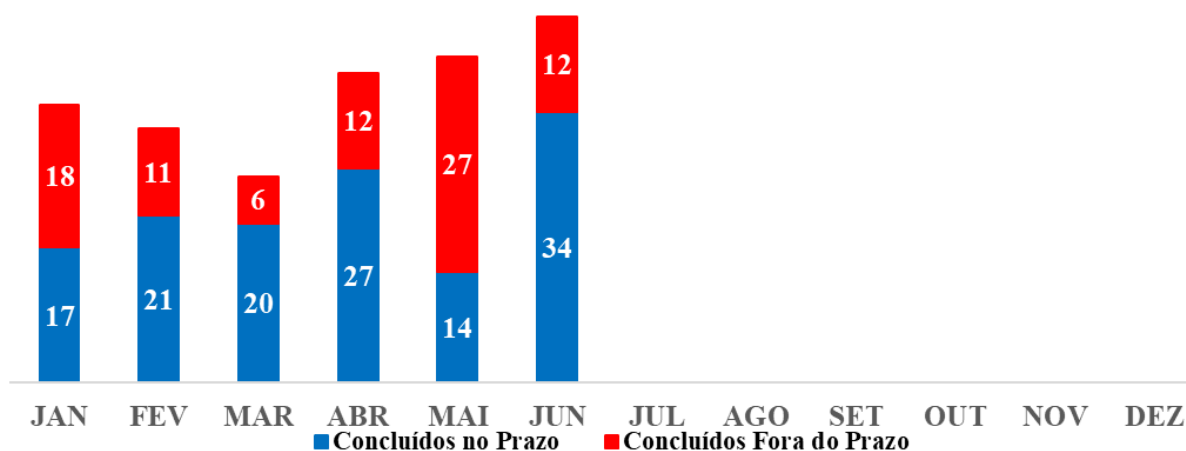
Pensões concluídas dentro do prazo de 20 dias úteis

CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS 2025

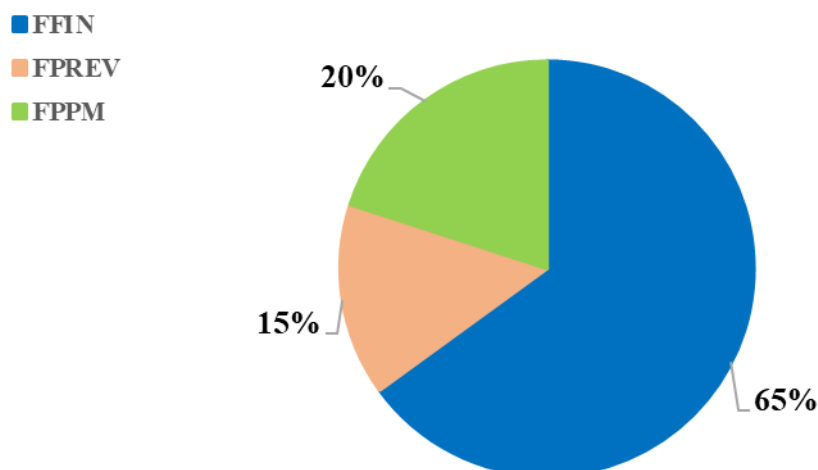


Foi detectada a perda de prazos em processos previdenciários. Diante disso, foi aberto um Registro de Ação Corretiva (RAC) para tratar a não conformidade identificada. Ressalta-se que já foi realizado um estudo prévio, no qual foram mapeadas possíveis causas e propostas de melhorias para mitigar a recorrência do problema.

ESTRATIFICAÇÃO DE PENSÕES CONCLUÍDAS 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - JUNHO



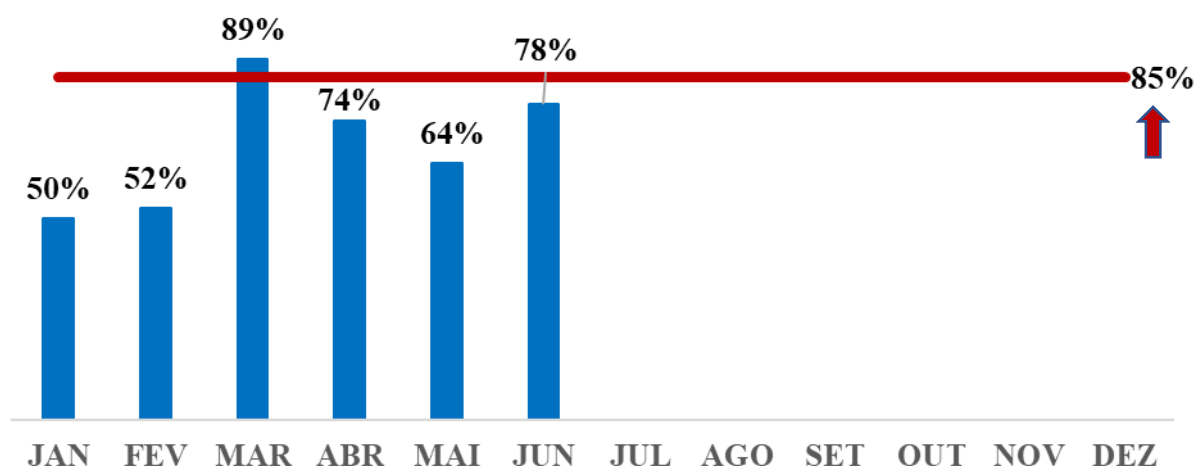
Pensões concluídas dentro do prazo de 20 dias úteis

PROCESSOS PENSÃO 2025

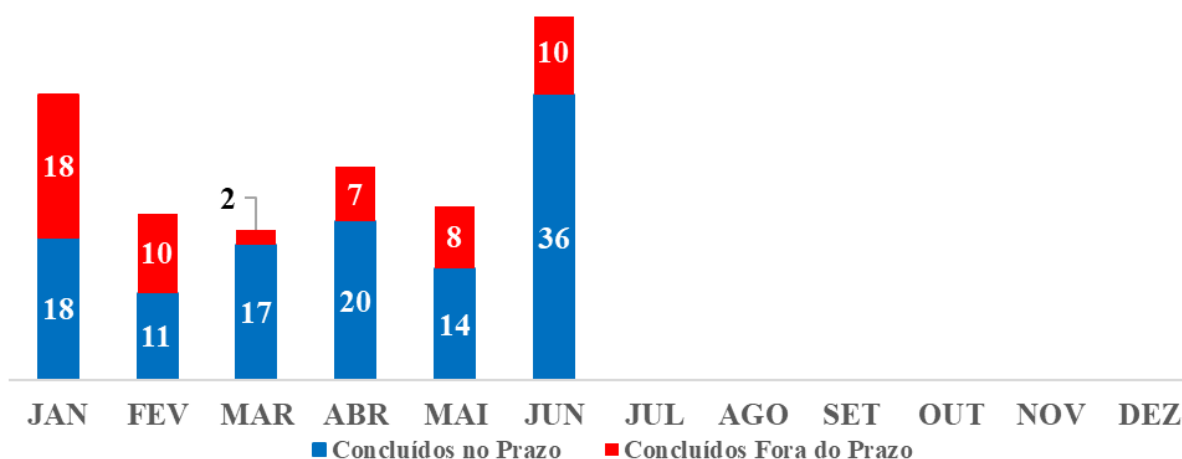
Status dos Processos	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Análise dentro do prazo	52	65	52	68	72	58						
Análise fora do prazo	0	0	0	0	0	0						
Diligência Externa	53	41	32	19	43	42						
Sobrestados	0	0	0	0	0	0						
Arquivados	5	1	1	8	1	2						
Concluídos no prazo	17	21	20	27	14	34						
Concluídos fora do prazo	18	11	6	12	27	12						
Total de Processos	145	139	111	134	157	148						
Total Concluídos	35	32	26	39	41	46						
Indicador Alcançado	49%	66%	77%	69%	34%	74%						
Indicador Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%						

Revisão de benefícios concluídos no prazo de 60 dias úteis

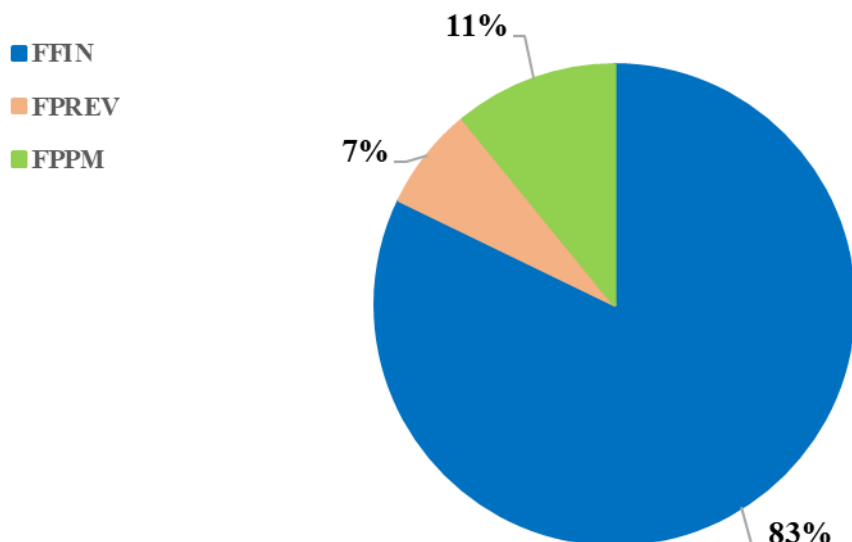
REVISÃO EM ATÉ 60 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE REVISÕES CONCLUÍDAS 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - JUNHO



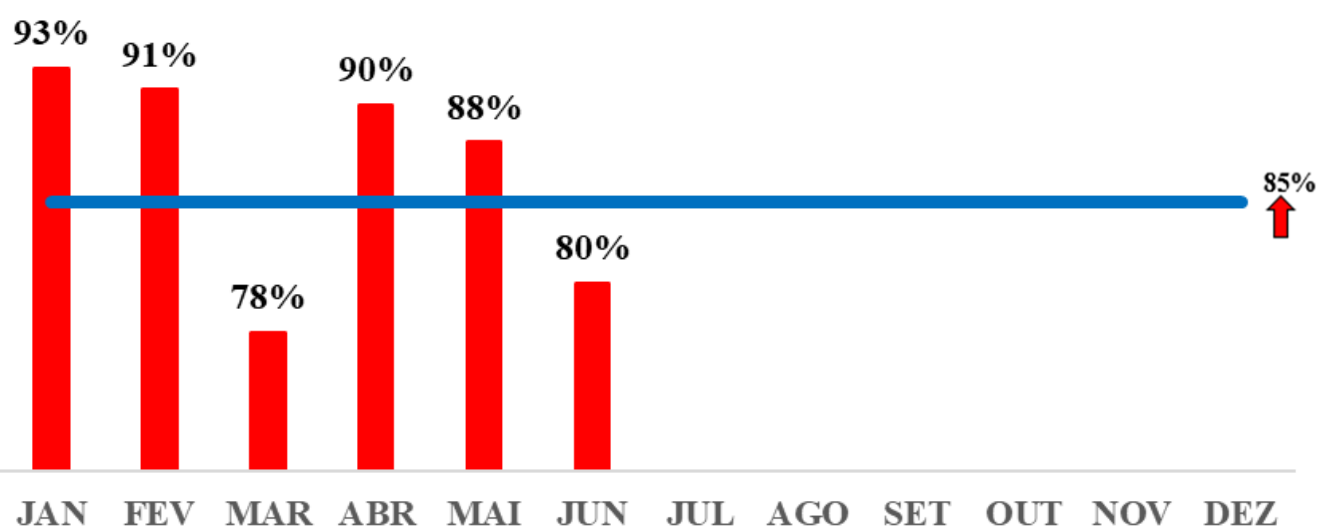
Revisão de benefícios concluídos no prazo de 60 dias úteis

PROCESSOS REVISÃO DE BENEFÍCIOS 2025

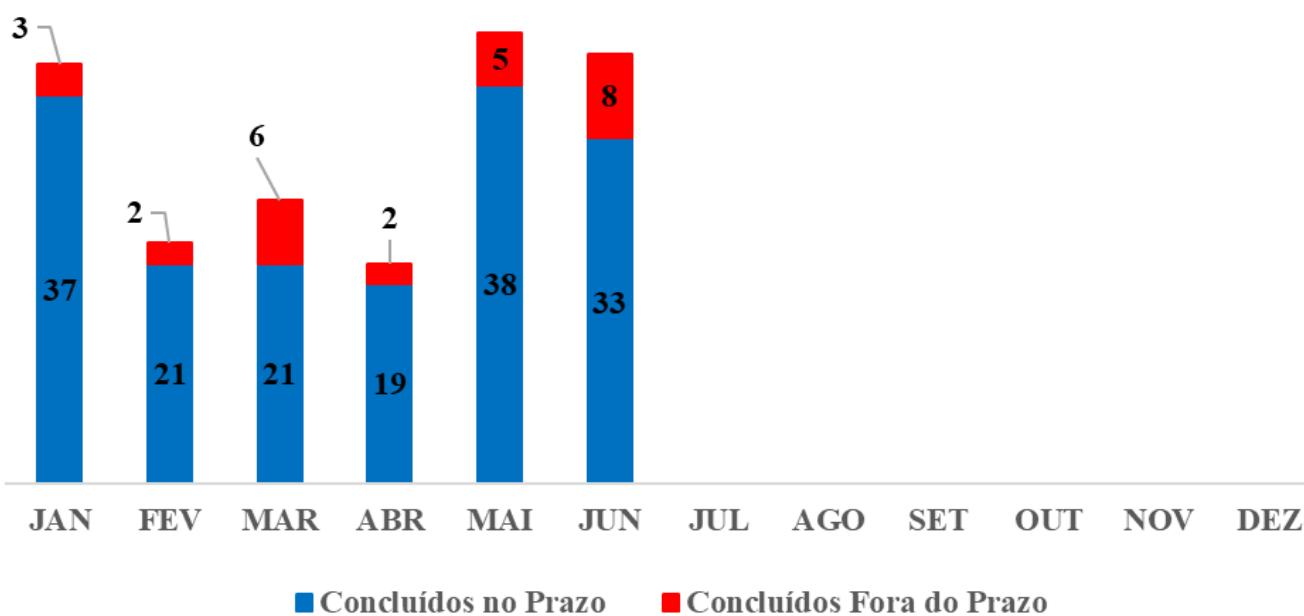
Status do Processo	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Análise dentro do prazo	110	131	116	135	129	67						
Análise fora do prazo	3	0	0	0	0	0						
Diligência Externa	57	60	72	57	60	69						
Sobrestados	12	23	11	13	22	18						
Arquivados	24	34	39	21	62	24						
Concluídos no prazo	18	11	17	20	14	36						
Concluídos fora do prazo	18	10	2	7	8	10						
Total de Processos	242	269	257	253	295	224						
Total Concluídos	36	21	19	27	22	46						
Indicador Alcançado	50%	52%	89%	74%	64%	78%						
Indicador Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%						

Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte

NOTIFICAÇÃO TCE 2025

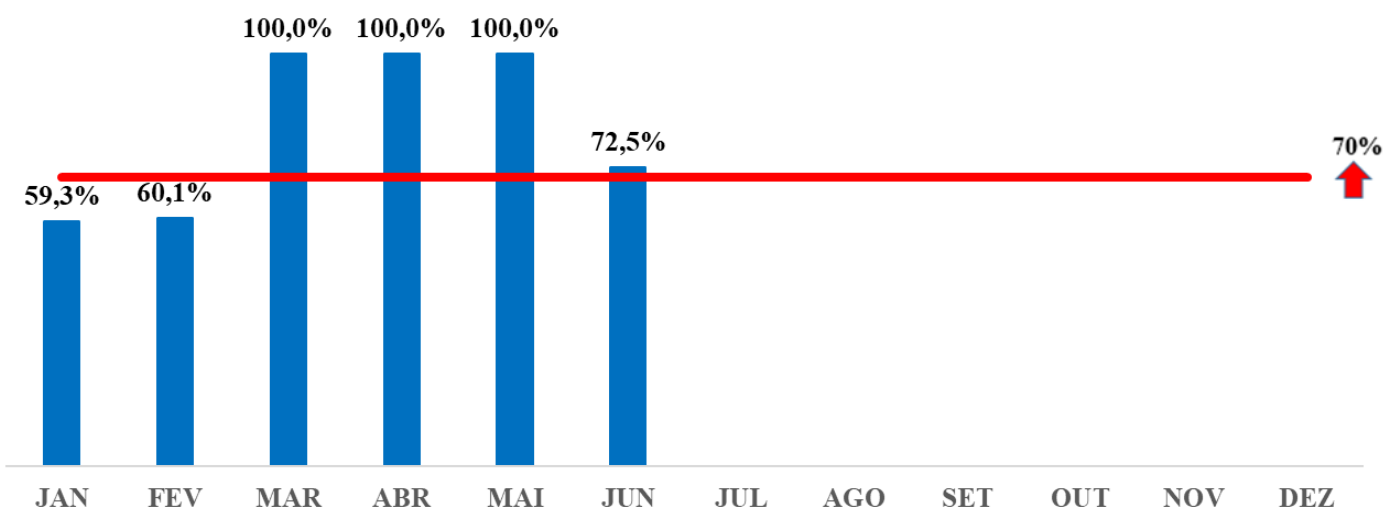


ESTRATIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES DO TCE 2025

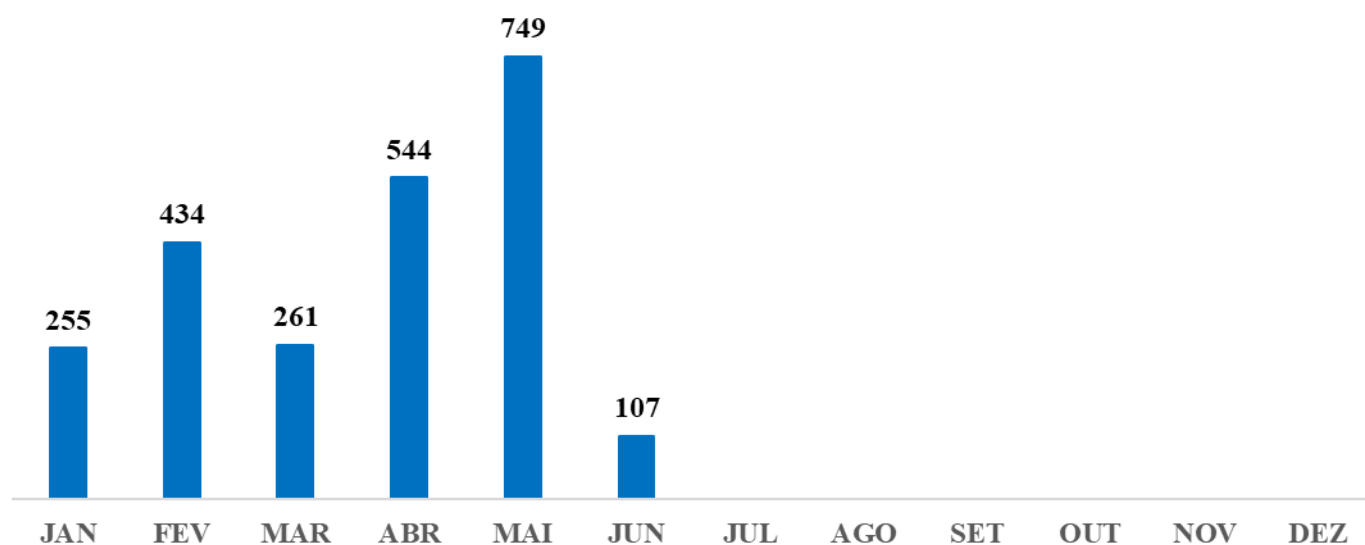


Processo de Benefícios ao TCE para Registro no Prazo da Corte

PROCESSOS ENVIADOS AO TCE

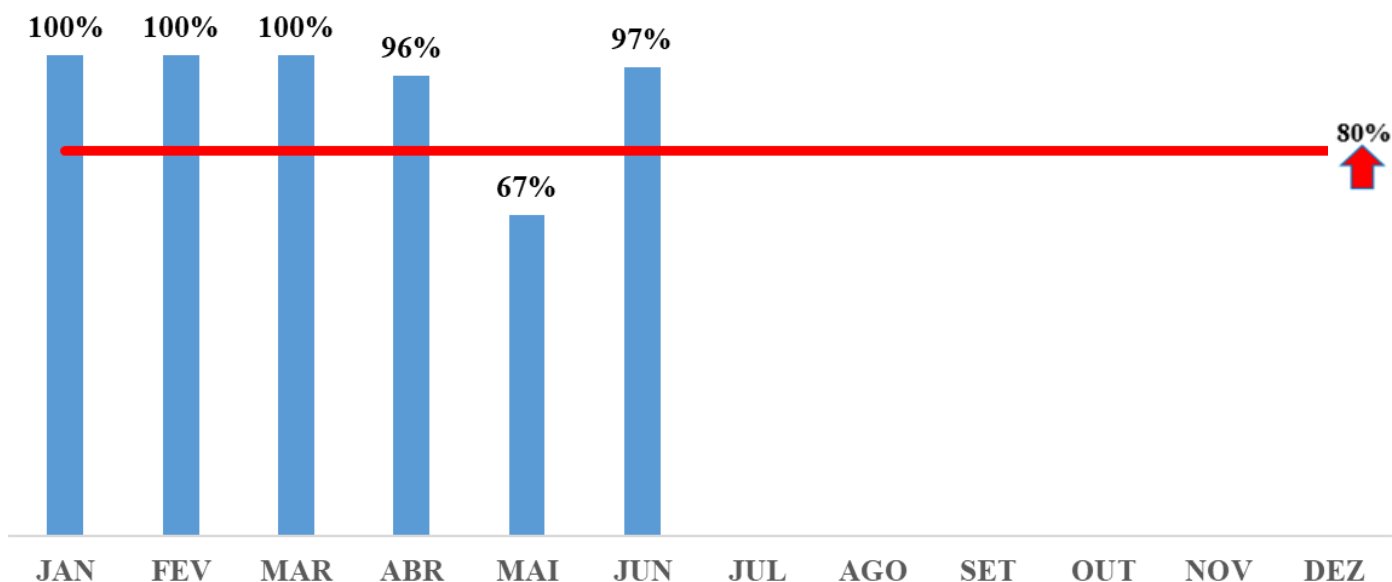


PROCESSOS RECEBIDOS E ARQUIVADOS 2025

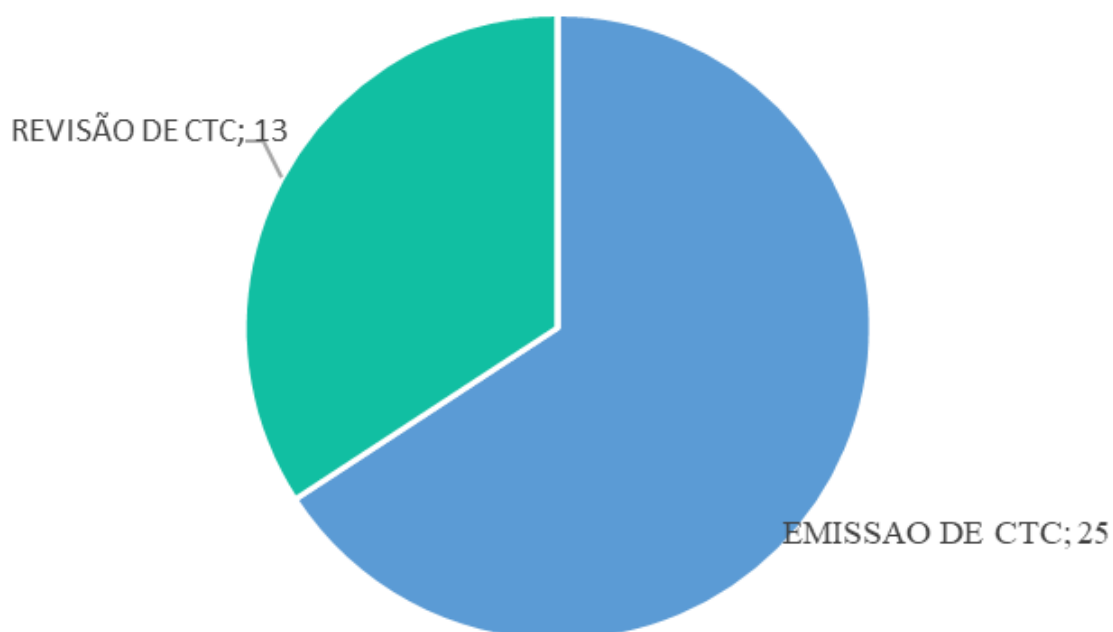


Emissão, Revisão e 2º via de CTC

EMIÇÃO, REVISÃO E 2º VIA DE CTC

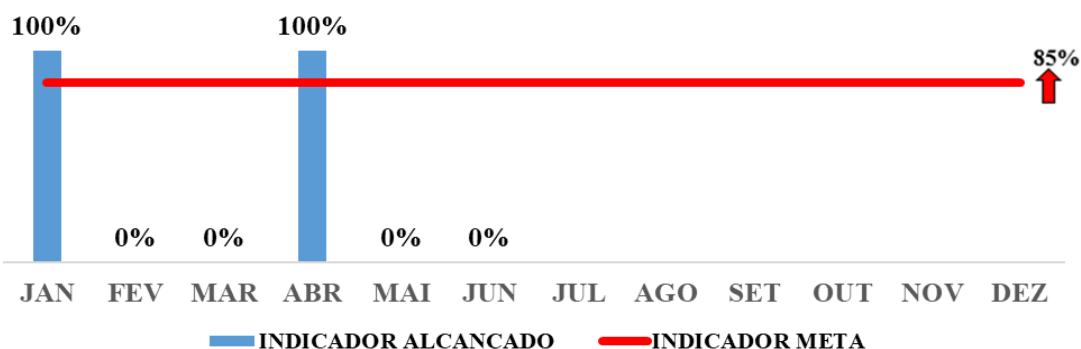


CTC - CONCLUÍDOS DENTRO E FORA DO PRAZO

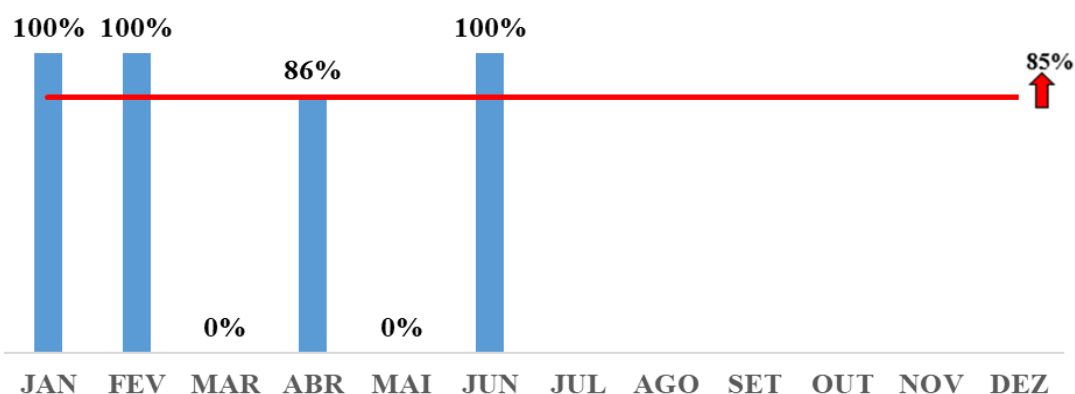


Outros Processos Previdenciários

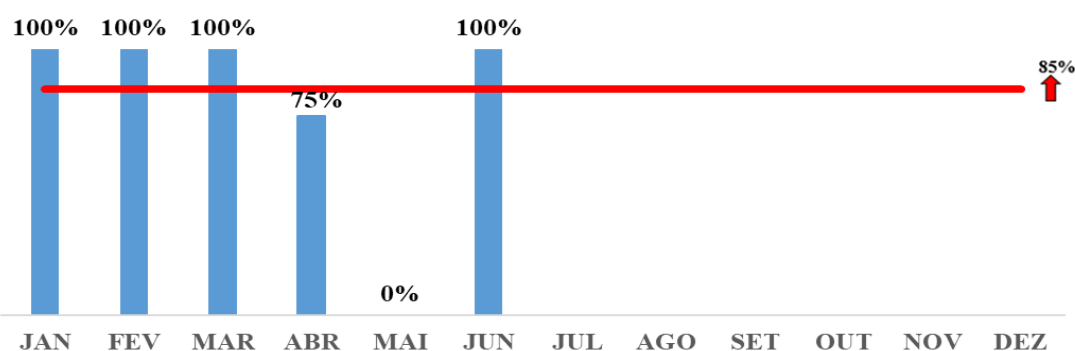
RESTITUIÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA 2025



TRANSFERÊNCIA DE CONTA CORRENTE 2025



DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO



INCLUSÃO DE DEPENDENTES

