



AMAZONPREV

2025

RELATÓRIO AGOSTO

Sistema de Gestão da Qualidade
NBR 9001:2015
Pró Gestão



Fundação

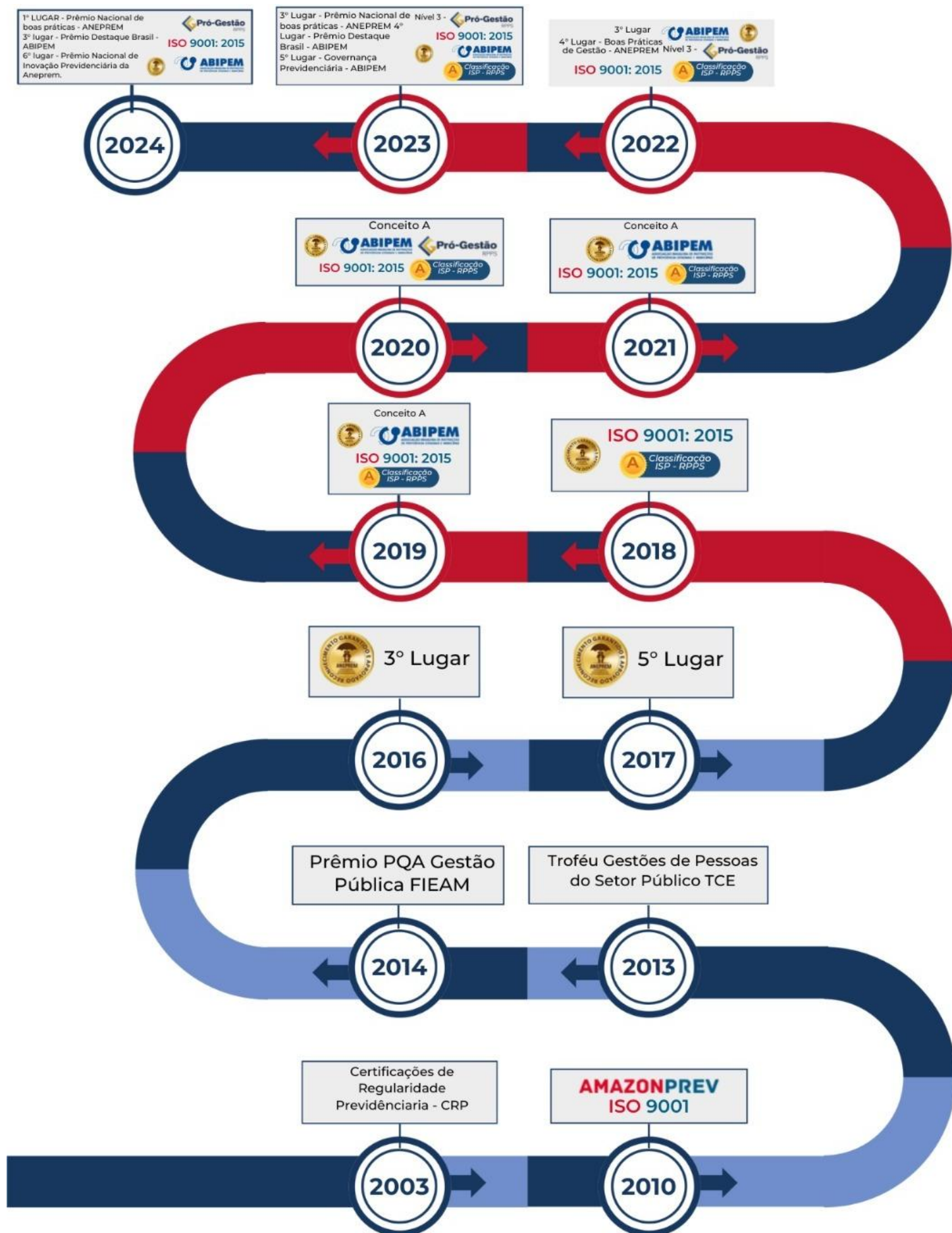
AMAZONPREV

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”.

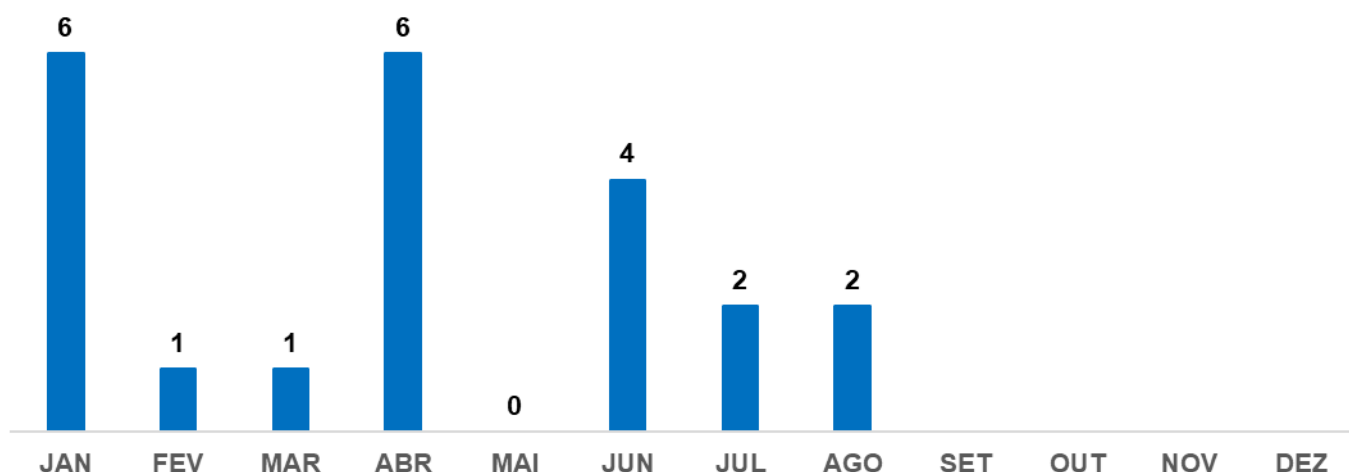


AGOSTO 2025

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 31	25	26	27	28	29	30

Legislação aplicada ao escopo da Amazonprev

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



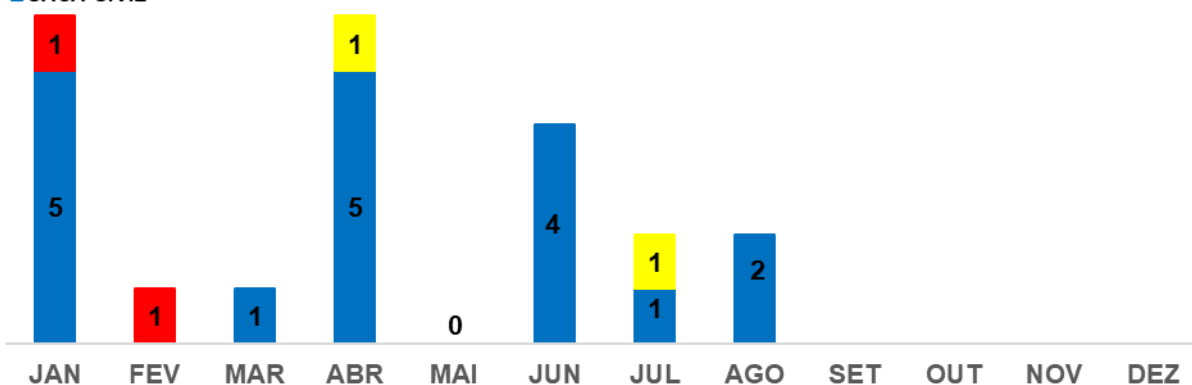
AMAZONPREV

TCE

ÓRGÃOS FEDERAIS

CASA CIVIL

ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



PUBLICAÇÕES DAS LEGISLAÇÕES APLICADAS AS ATIVIDADES INSTITUCIONAIS

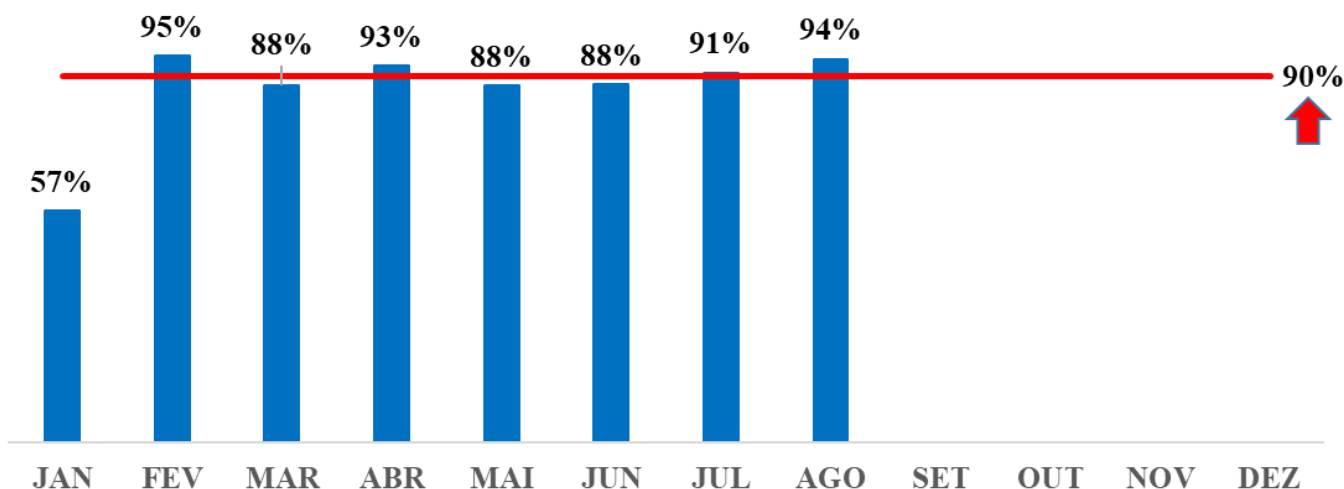
INTERNA/ EXTERNA	DIÁRIO	DATA DA PUBLICAÇÃO	LEGISLAÇÃO	ORIGEM	OBJETO
AGOSTO					
EXTERNA	35.532	25/08/2025	LEI COMPLEMENTAR N.º 276, DE 25 DE AGOSTO DE 2025	CASA CIVIL	"DISPÕE sobre o Regime Próprio de Previdência do Estado do Amazonas, estabelece seus Planos de Benefícios e Custeio, cria Órgão Gestor e dá outras providências".
EXTERNA	35.533	26/08/2025	LEI COMPLEMENTAR N.º 277, DE 26 DE AGOSTO DE 2026	CASA CIVIL	CRIA cargos de Procurador Jurídico no âmbito do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, ALTERA a Lei n.º 4.743, de 28 de dezembro de 2018, e dá outras providências.

FOCO NO CLIENTE

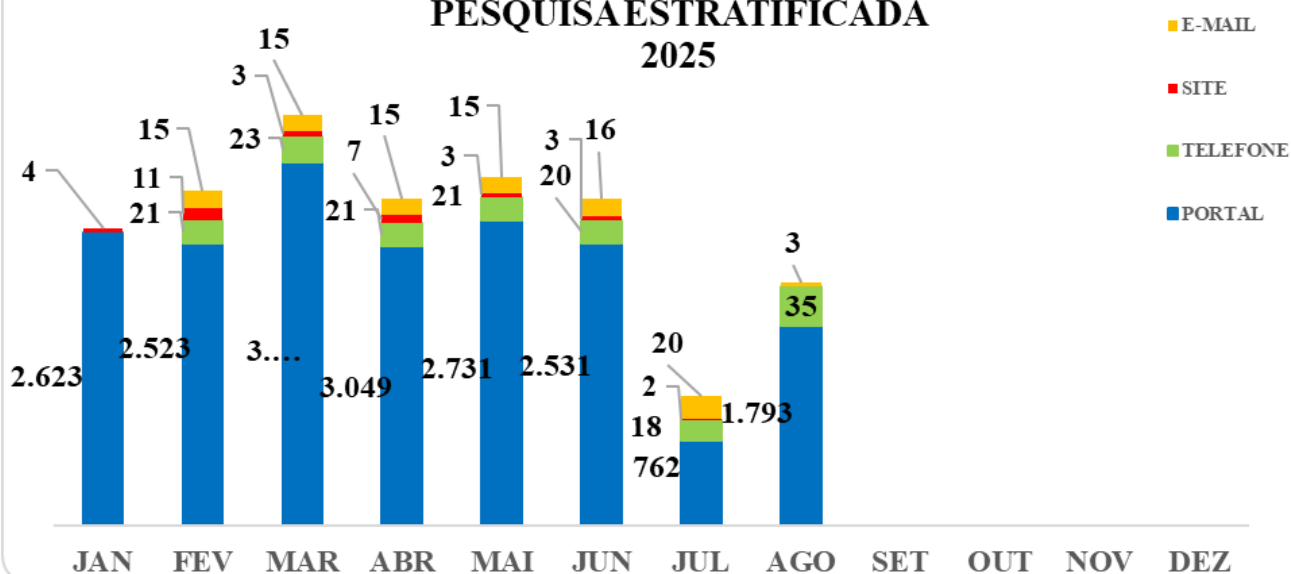


Satisfação do cliente em relação ao atendimento

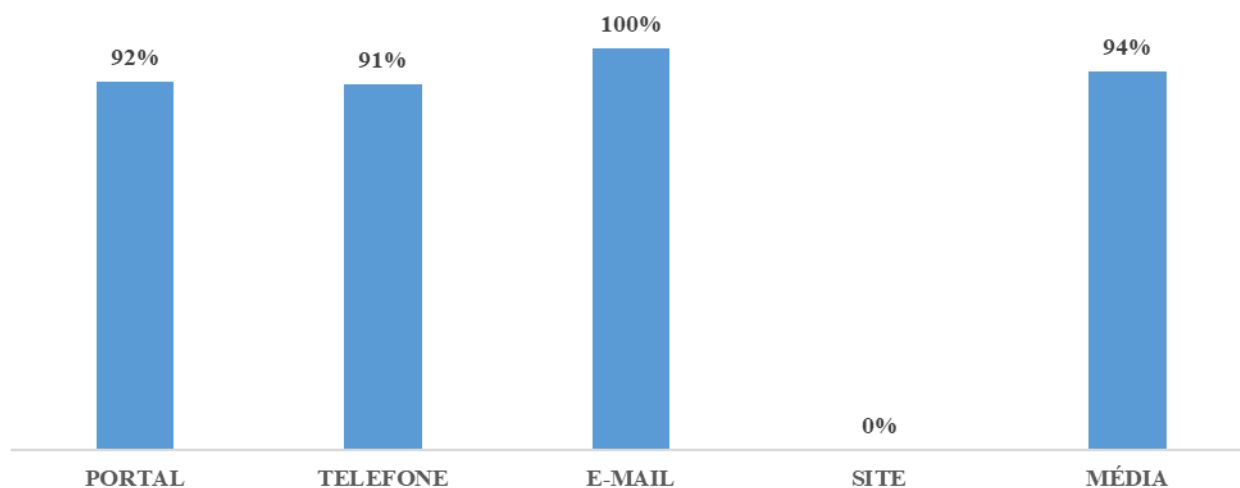
SATISFAÇÃO DE CLIENTE 2025



PESQUISA ESTRATIFICADA 2025



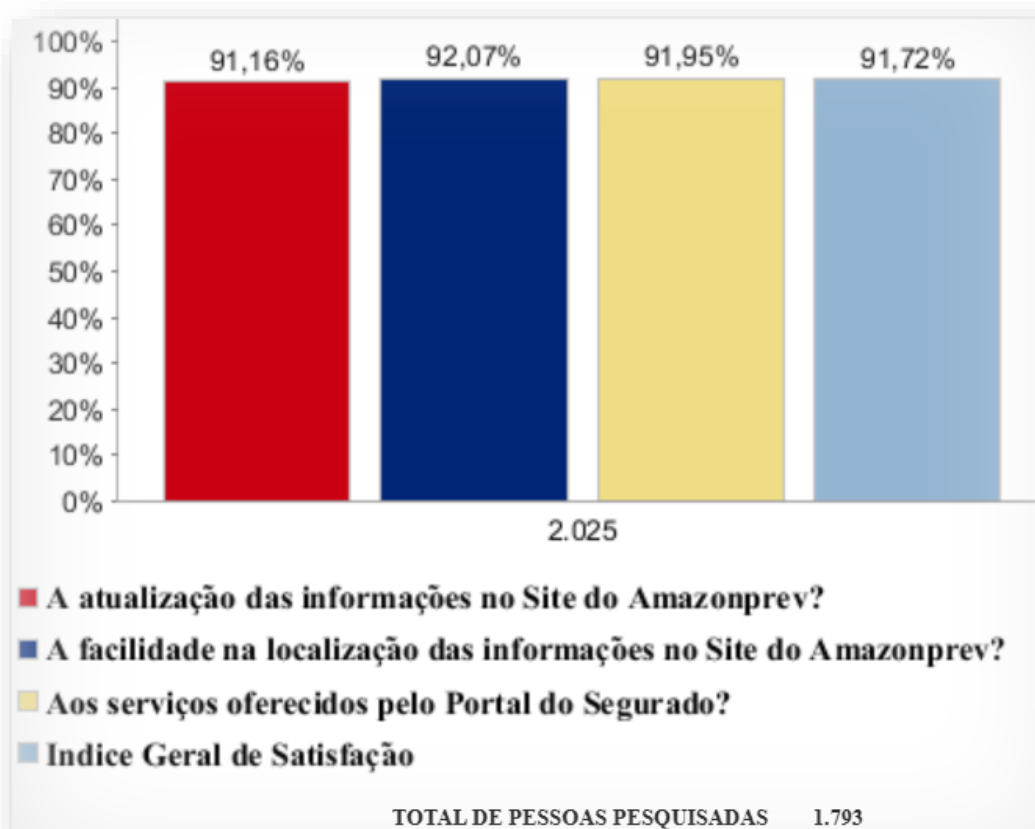
MÉDIA DE SATISFAÇÃO - AGOSTO



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 agosto, o percentual geral foi de 97,72%, considerado ótimo, com 1.793 pessoas pesquisadas.



Satisfação do cliente em relação ao atendimento

Pesquisa realizada no Site da Amazonprev:

No mês de agosto, não houve registro de pesquisas de satisfação no site da AMAZONPREV. Isso ocorreu devido à baixa utilização desse canal para manifestação dos segurados durante o período.

Pesquisa realizada via telefone:

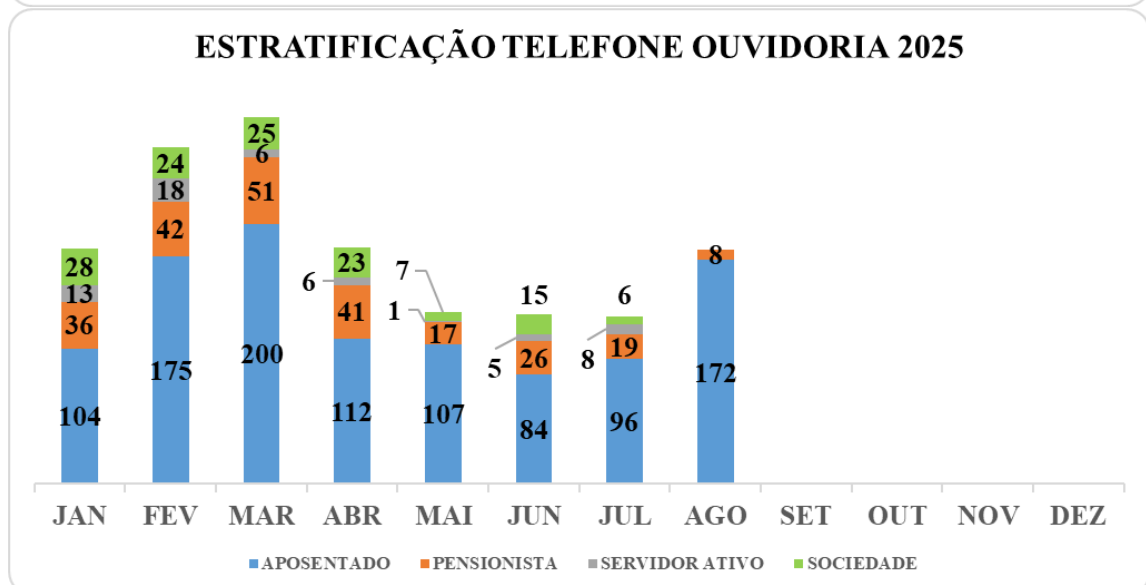
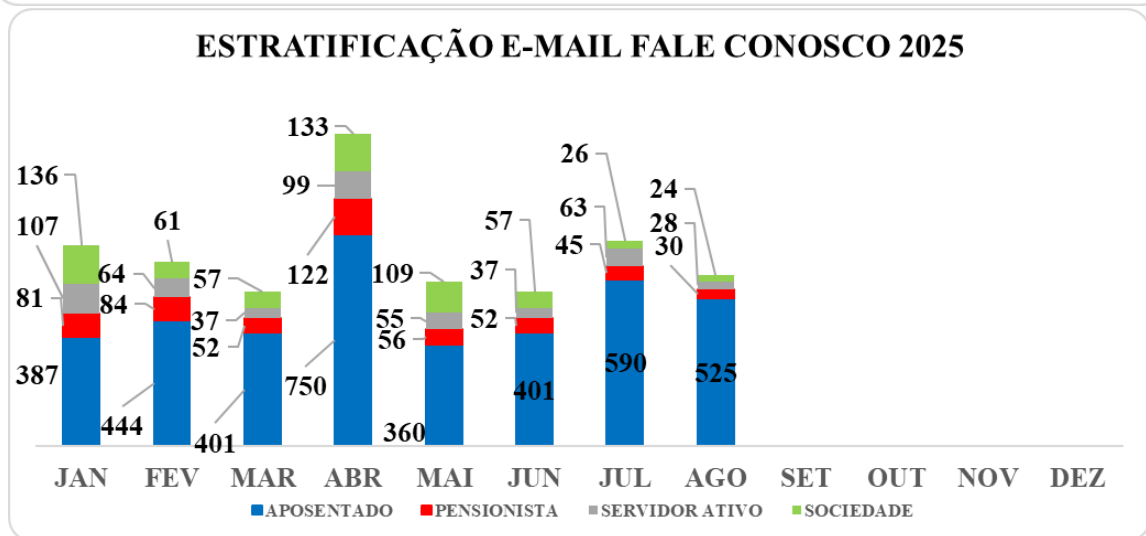
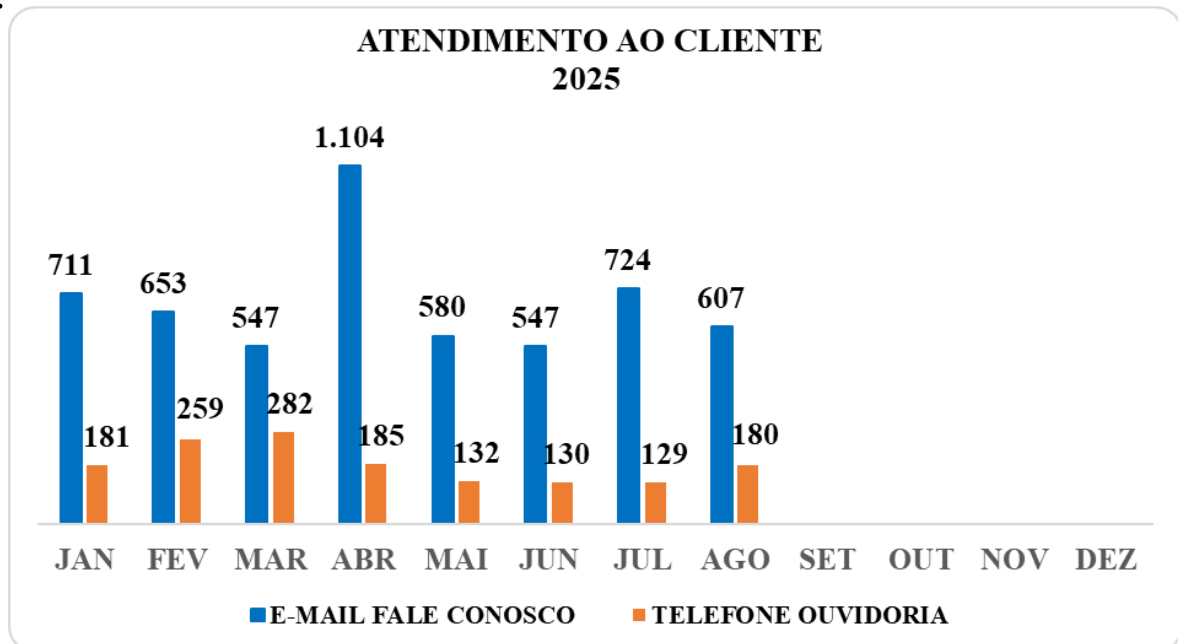
Foram realizadas 35 pesquisas de satisfação por meio do telefone da Ouvidoria da AMAZONPREV no mês de agosto. Os segurados avaliaram o atendimento prestado, resultando em um índice de 91% de satisfação.

Pesquisa realizada via e-mail:

Em agosto, foram feitas 3 pesquisas de satisfação no formulário do e-mail faleconosco@amazonprev.am.gov.br, com pontuação de 1 a 5 avaliando a satisfação dos segurados, onde todos os segurados que responderam informaram ter suas demandas atendidas, mantendo índice de 100% de atendimento realizado.

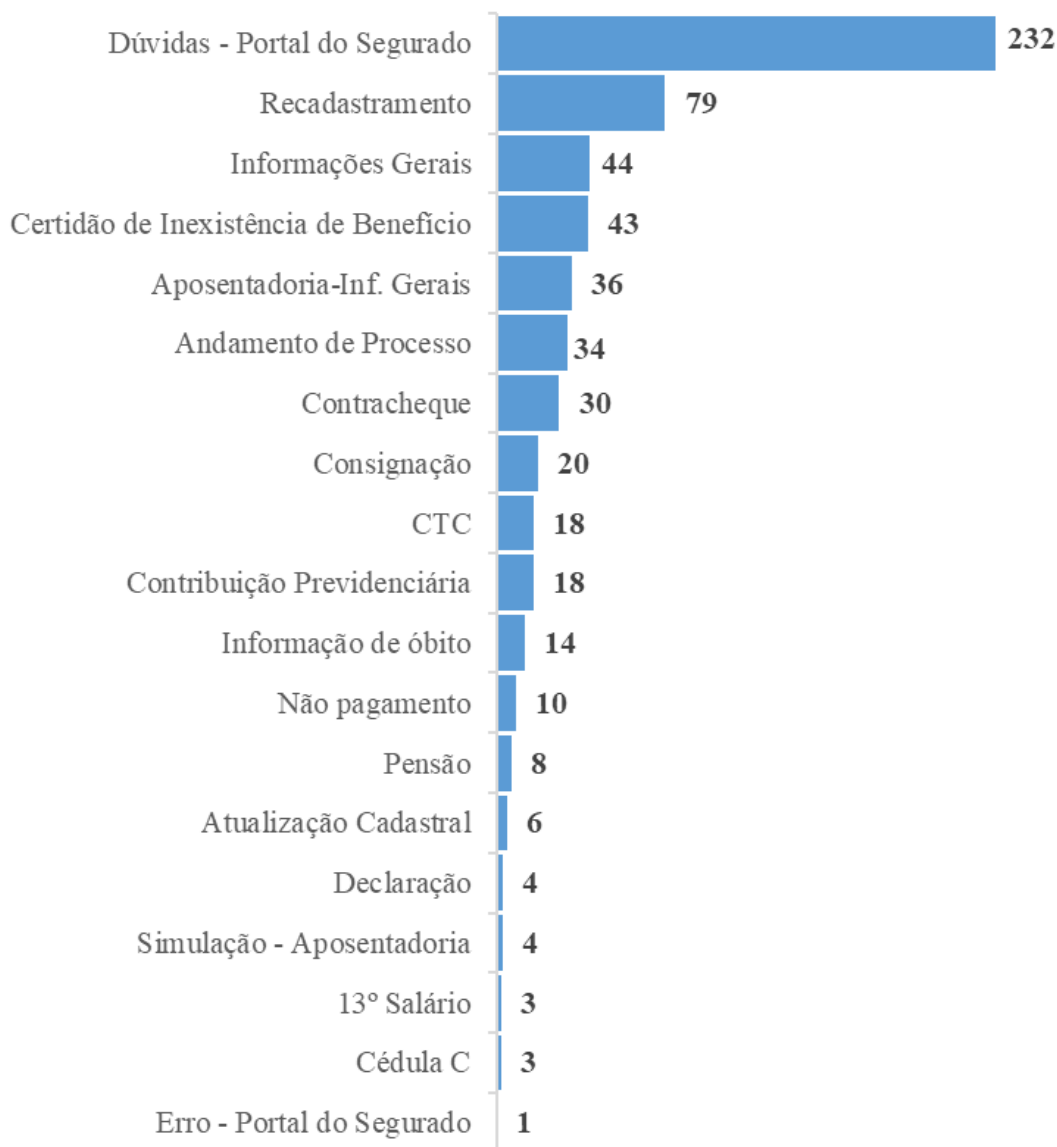
Atendimento ao Cliente

No mês de agosto de 2025, foi registrado 607 manifestações através do e-mail Fale Conosco e 180 manifestações no telefone da Ouvidoria, como mostra os gráficos abaixo.

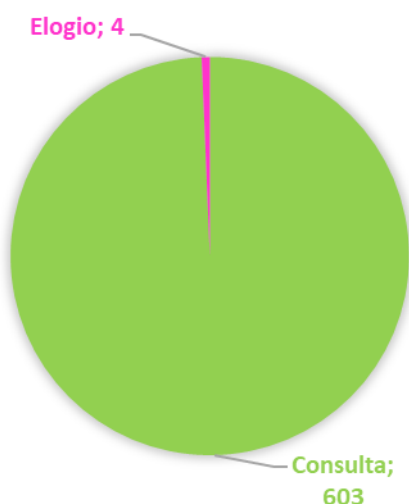


Atendimento ao Cliente através do e-mail Fale Conosco

DEMANDAS VIA E-MAIL - AGOSTO



TIPO DE ATENDIMENTO E-MAIL - AGOSTO

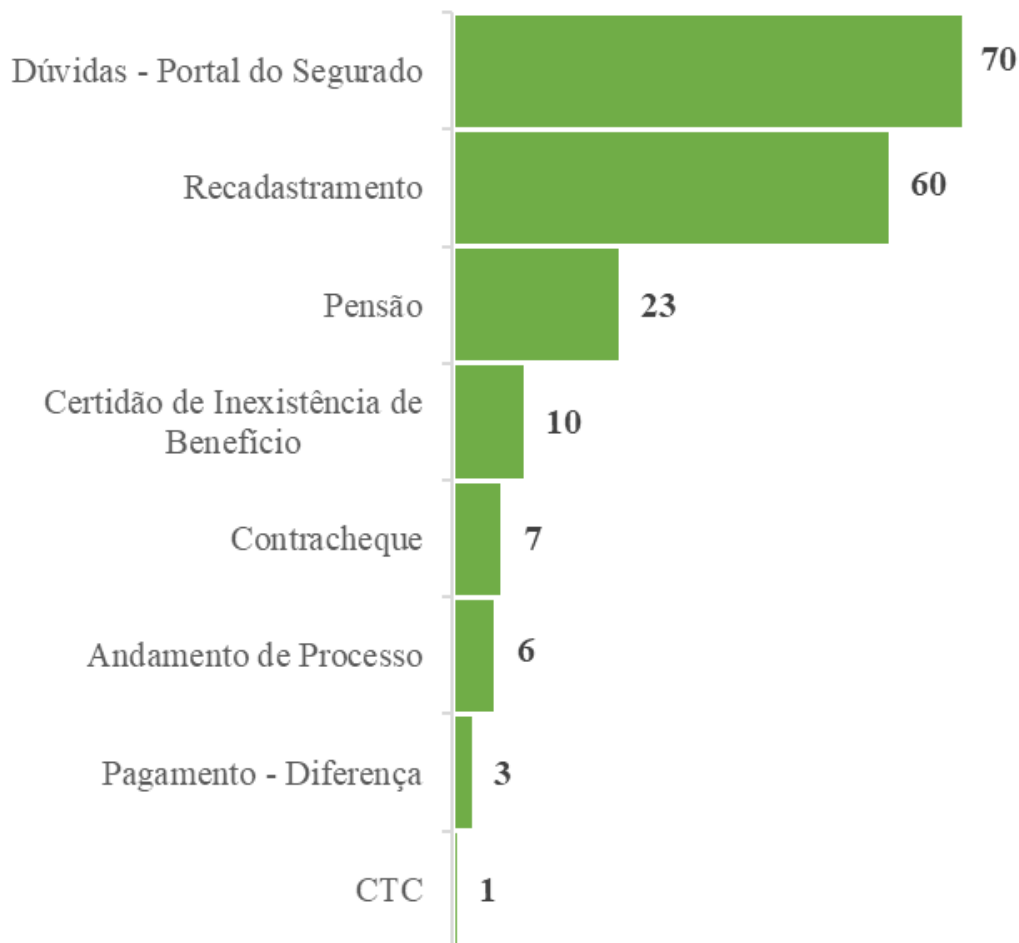


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	0
Consulta	603
Denúncia	0
Elogio	4
Sugestão	0

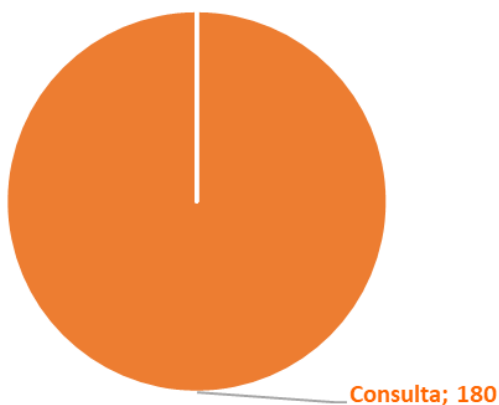
Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Atendimento ao Cliente através do telefone da Ouvidoria

DEMANDAS VIA TELEFONE - AGOSTO

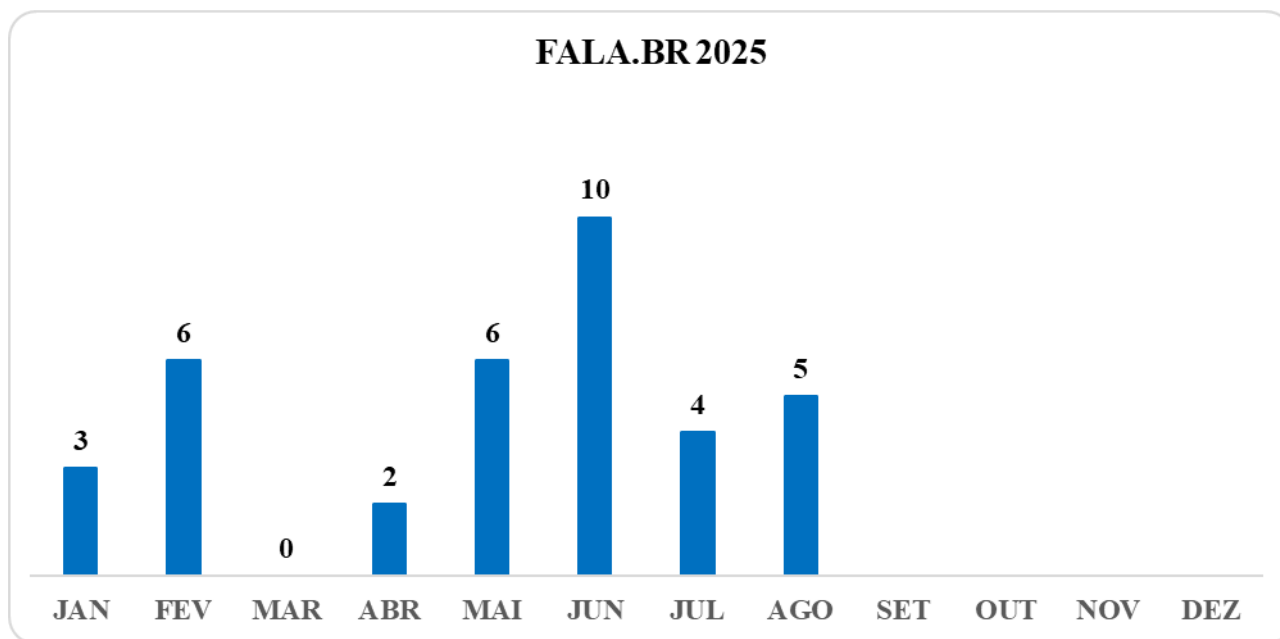


TIPO DE ATENDIMENTO - TELEFONE OUVIDORIA 2025

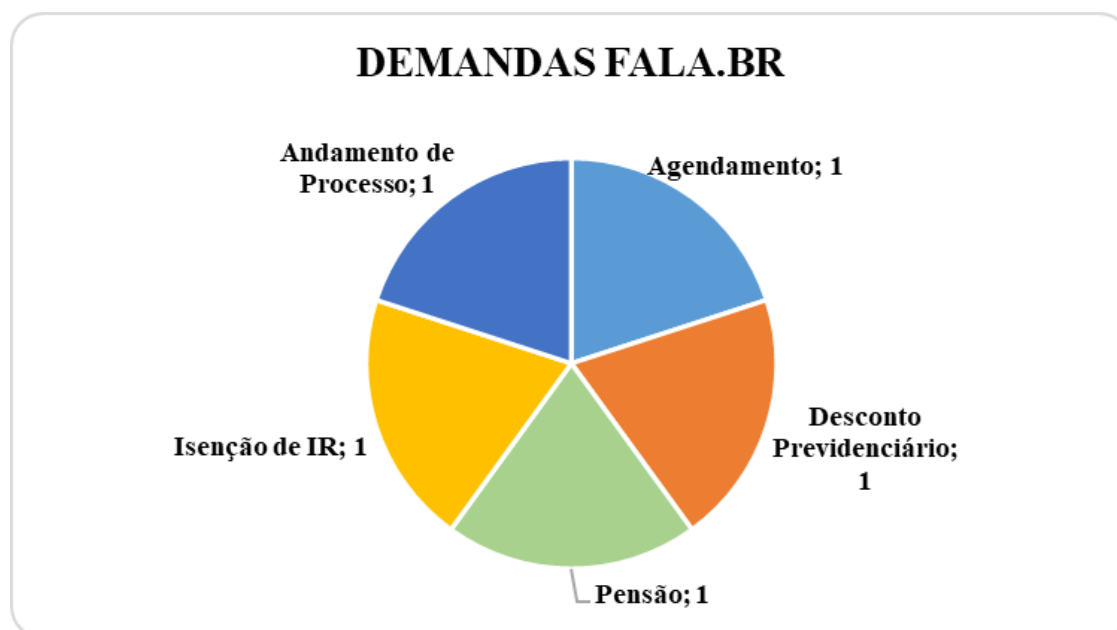


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	0
Consulta	180
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	0

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:



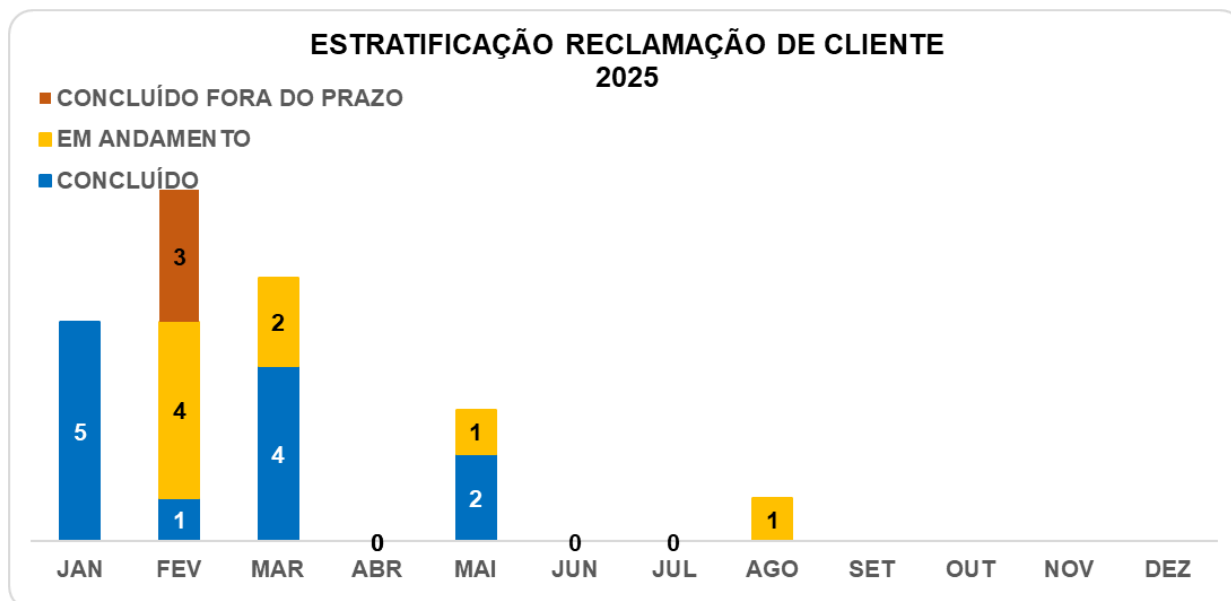
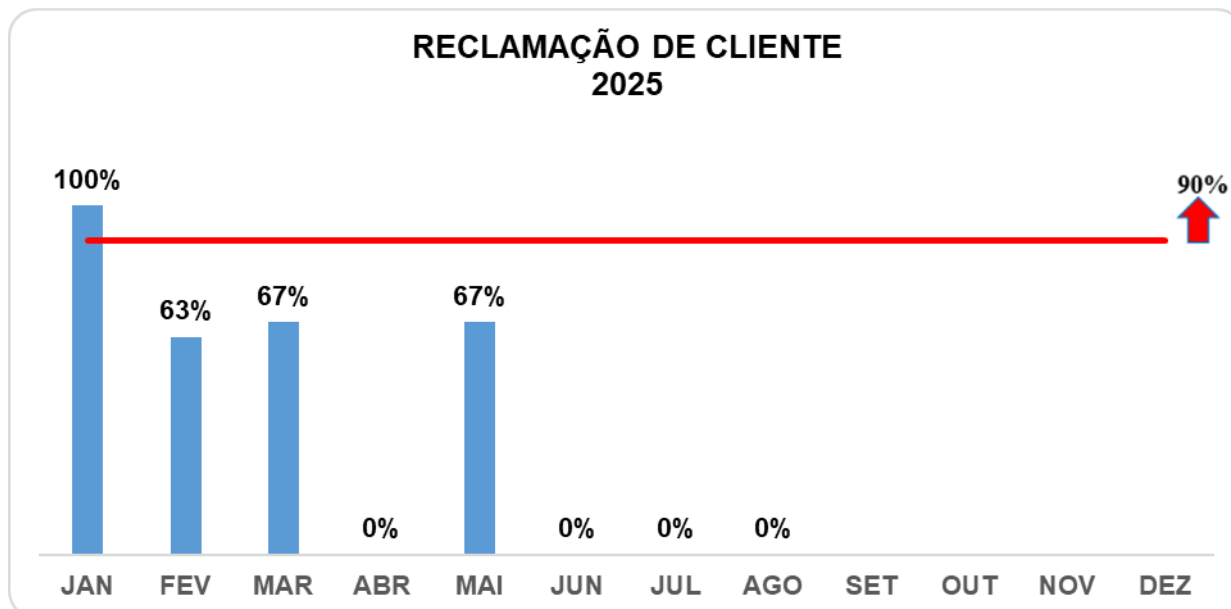
No mês de agosto, foram registradas 5 manifestações na plataforma FALA.BR, com as seguintes demandas:



Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Atendimento das Reclamações de Cliente em até 5 dias úteis

Em agosto, foi registrada 01 (uma) reclamação de cliente direcionada ao setor COPAG, a qual, até o fechamento deste relatório, encontrava-se em andamento.



Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Em agosto, o Controle Interno analisou processos previdenciários e administrativos, a gestão de diligências, o acompanhamento de riscos e os fatos relevantes que impactaram as operações no período. A seguir, apresenta-se o comparativo entre os meses de julho e agosto.

Indicador	julho 2025	agosto 2025	Variação	Análise Qualitativa
Processos Recebidos	344	205	-40,40%	O mês de agosto apresentou uma redução significativa no volume de entrada, o que permitiu à equipe focar na análise do estoque existente.
Processos Analisados (Total)	275	218	--20,73%	Embora o número total de análises tenha sido menor, a produtividade se manteve alta, especialmente considerando as instabilidades sistêmicas enfrentadas.
Laudos Emitidos	254	203	-20,00%	A produção de laudos (aposentadoria, pensão e administrativos) reflete o foco na conclusão dos processos em análise.
Diligências Expedidas	21	15	-19,00%	Houve uma leve queda no número de diligências, indicando uma melhora na qualidade dos processos recebidos.
Diligências Retornadas	17	11	-35,30%	A variação no retorno de diligências é comum, influenciada pelos prazos de resposta dos outros setores.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

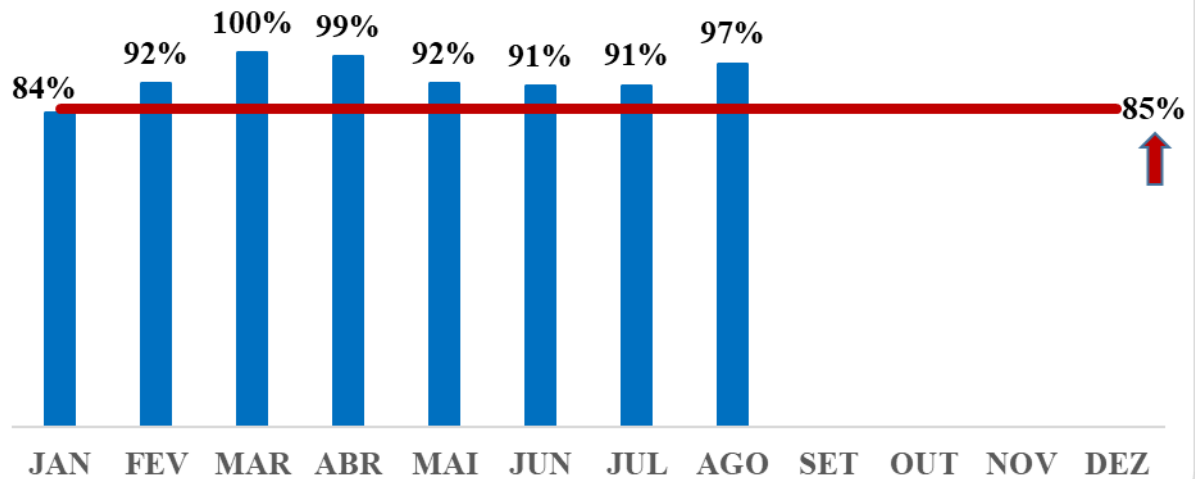


Fundação

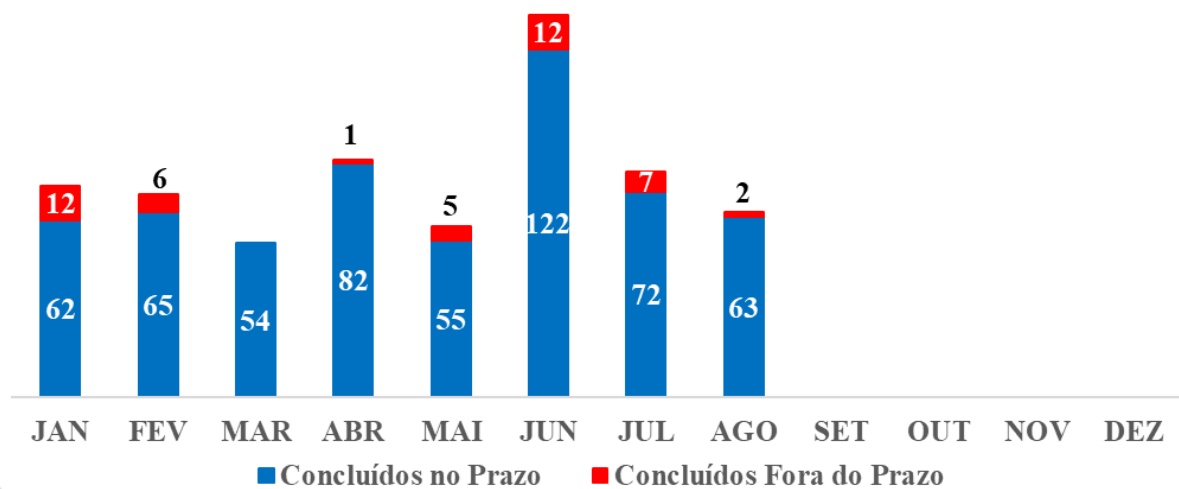
AMAZONPREV

Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

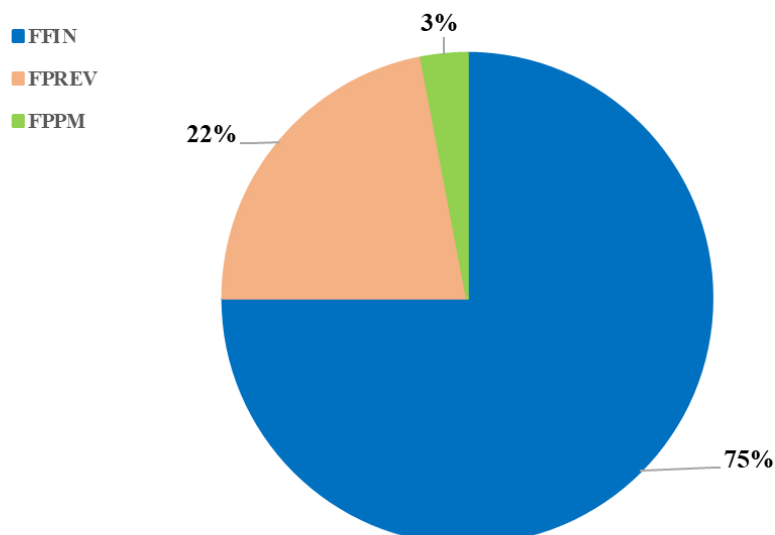
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE APOSENTADORIA CONCLUÍDAS 2025

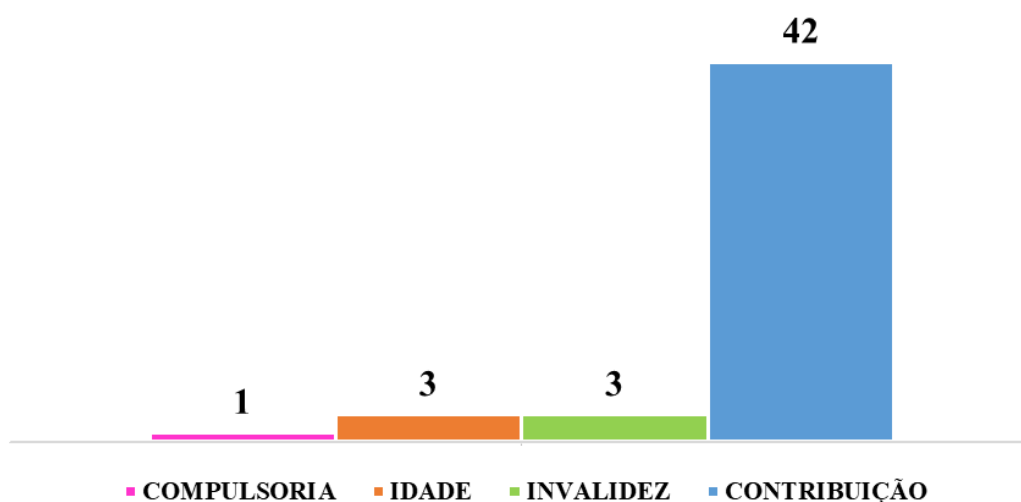


PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - AGOSTO

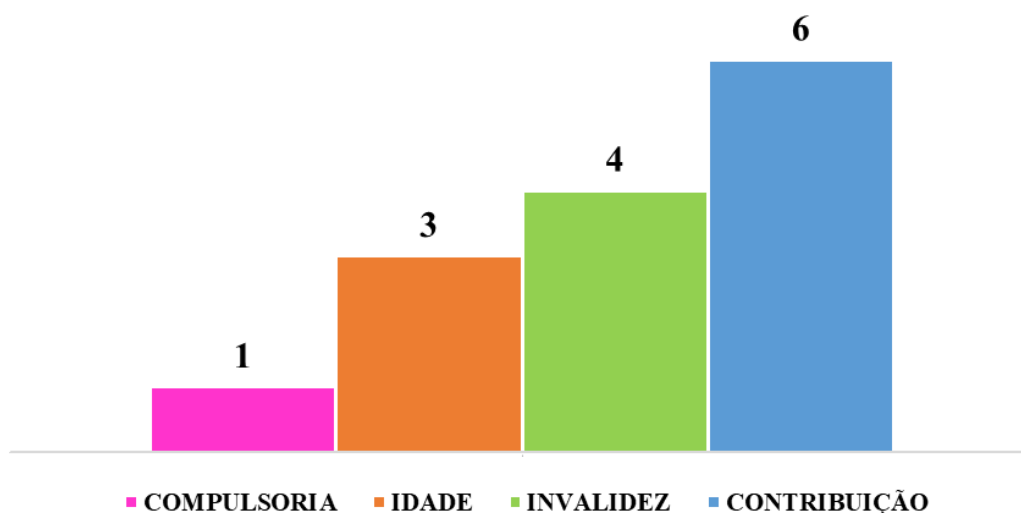


Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

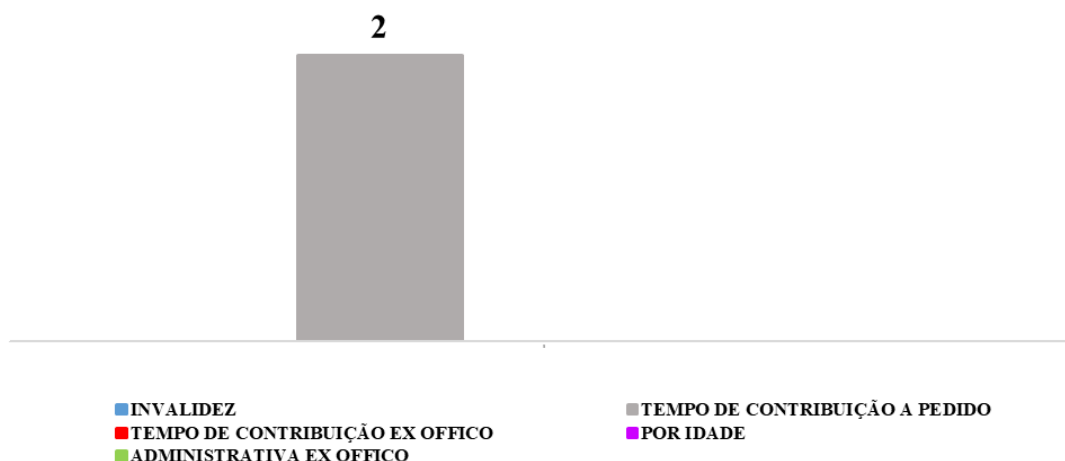
CONCLUÍDOS F. FINANCEIRO - AGOSTO



CONCLUÍDOS F. PREVIDENCIÁRIO - AGOSTO



CONCLUÍDOS F. MILITAR - AGOSTO



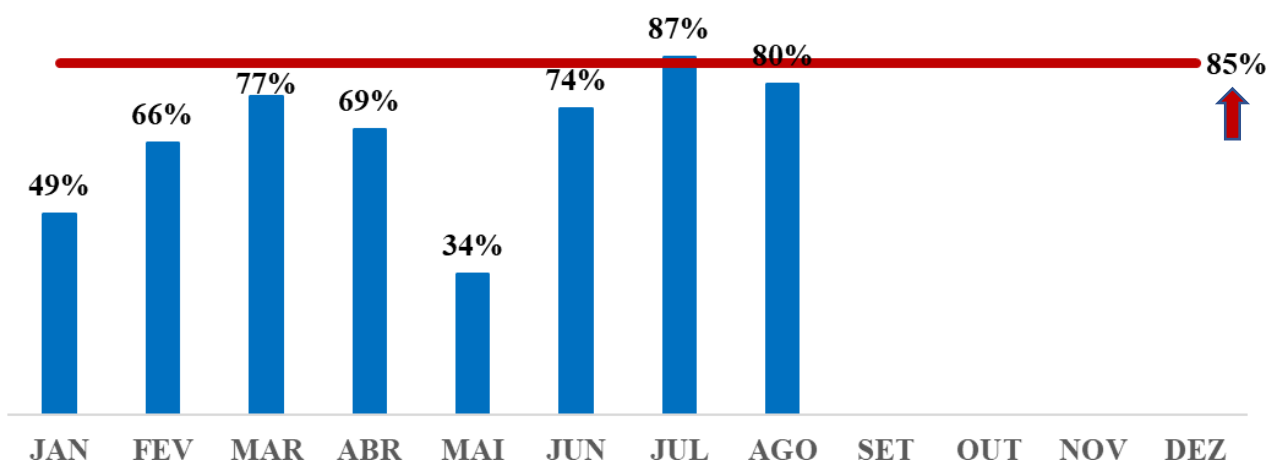
Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

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	50	167				
Análise fora do prazo	0	0	0	0	0	0	0	0				
Diligência Externa	33	64	40	50	78	66	40	55				
Sobrestados	0	3	29	10	8	2	0	4				
Arquivados	0	0	1	1	1	2	1	6				
Concluídos no prazo	62	65	54	82	55	122	72	63				
Concluídos fora do prazo	12	6	0	1	5	12	7	2				
Total de Processos	169	295	267	284	312	368	170	297				
Total Concluídos	74	71	54	83	60	134	79	65				
Indicador Alcançado	84%	92%	100%	99%	92%	91%	91%	97%				
Indicador Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%				

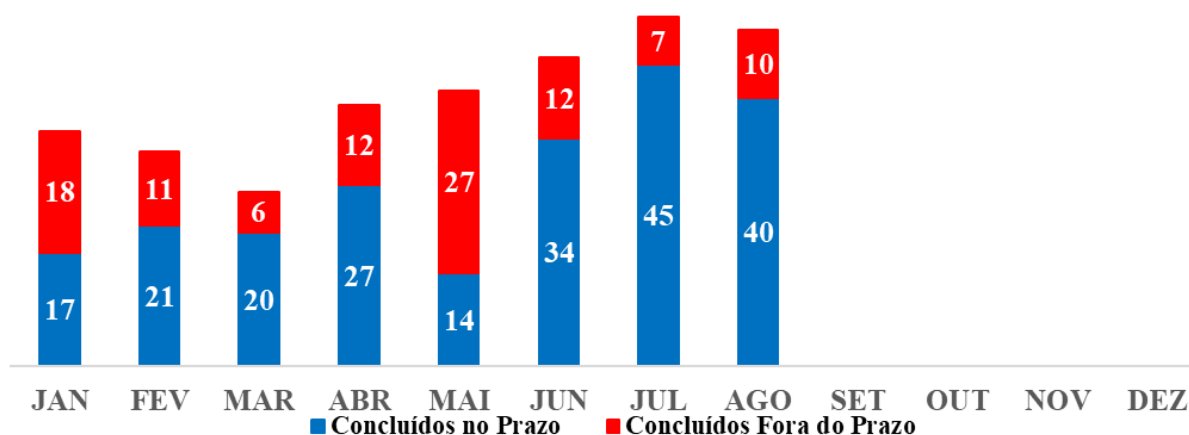
Pensões concluídas dentro do prazo de 20 dias úteis

CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS 2025

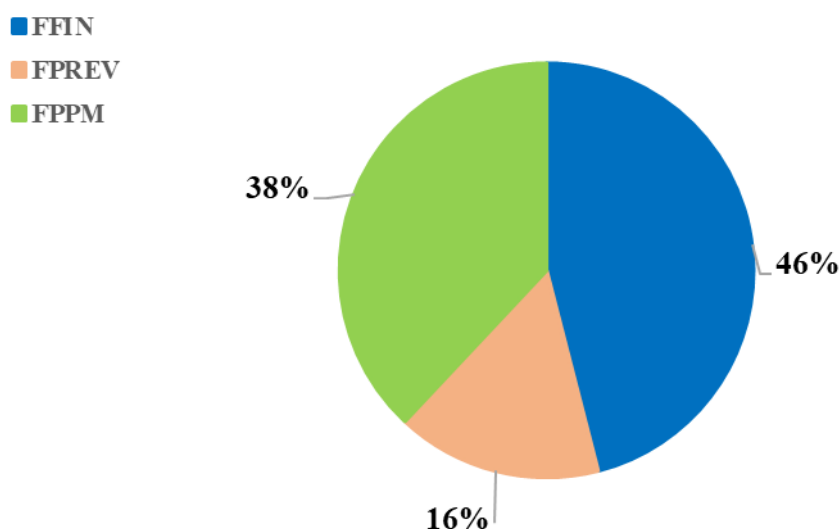


Verificou-se o descumprimento de prazos em processos previdenciários. Diante disso, foi aberto o processo 2025.A.01305, com o objetivo de tratar a não conformidade relacionada à perda de prazo nos indicadores. Ressalta-se que já foi realizado um estudo prévio, no qual foram mapeadas possíveis causas e propostas de melhorias para mitigar a recorrência do problema.

ESTRATIFICAÇÃO DE PENSÕES CONCLUÍDAS 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - AGOSTO



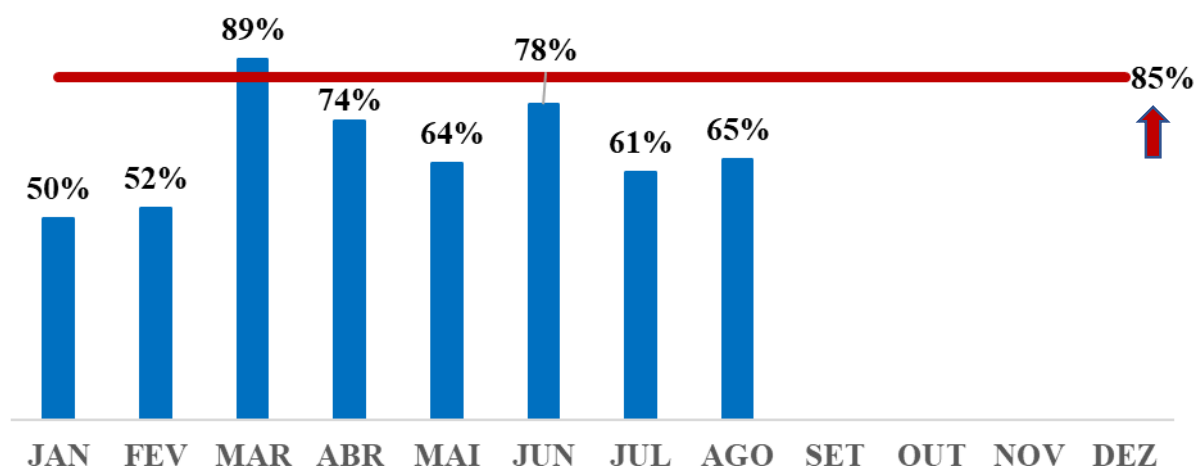
Pensões concluídas dentro do prazo de 20 dias úteis

PROCESSOS PENSÃO 2025

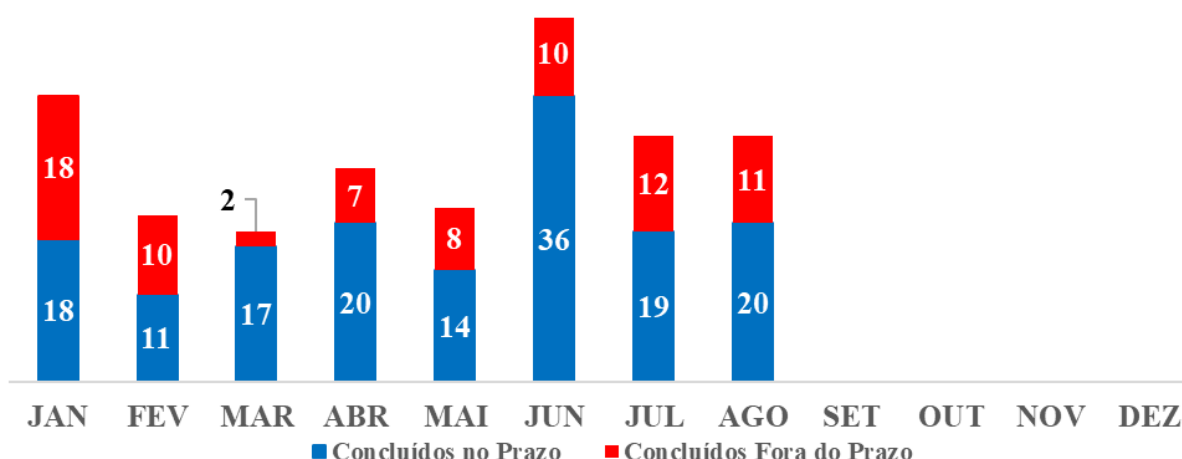
Status dos Processos	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Análise dentro do prazo	52	65	52	68	72	58	65	67				
Análise fora do prazo	0	0	0	0	0	0	4	0				
Diligência Externa	53	41	32	19	43	42	43	36				
Sobrestados	0	0	0	0	0	0	1	0				
Arquivados	5	1	1	8	1	2	5	0				
Concluídos no prazo	17	21	20	27	14	34	45	40				
Concluídos fora do prazo	18	11	6	12	27	12	7	10				
Total de Processos	145	139	111	134	157	148	170	153				
Total Concluídos	35	32	26	39	41	46	52	50				
Indicador Alcançado	49%	66%	77%	69%	34%	74%	87%	80%				
Indicador Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%				

Revisão de benefícios concluídos no prazo de 60 dias úteis

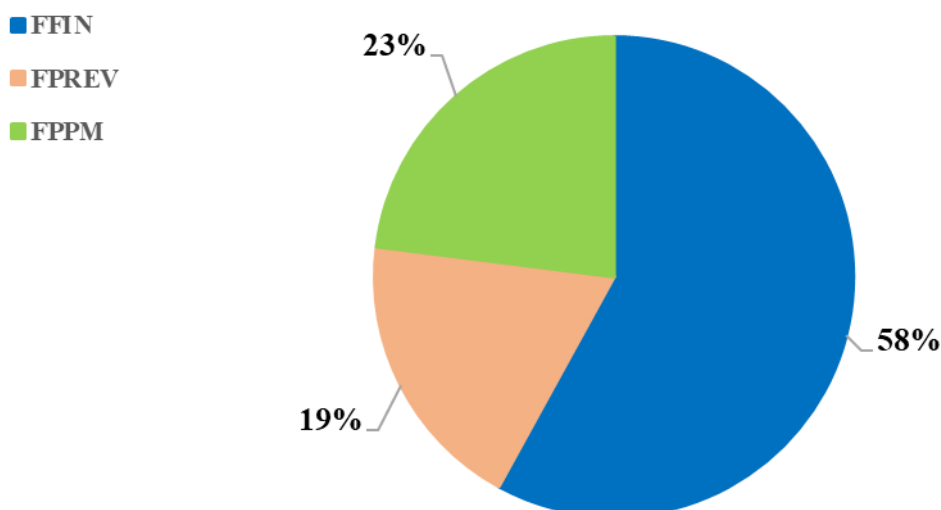
REVISÃO EM ATÉ 60 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE REVISÕES CONCLUÍDAS 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - AGOSTO



Revisão de benefícios concluídos no prazo de 60 dias úteis

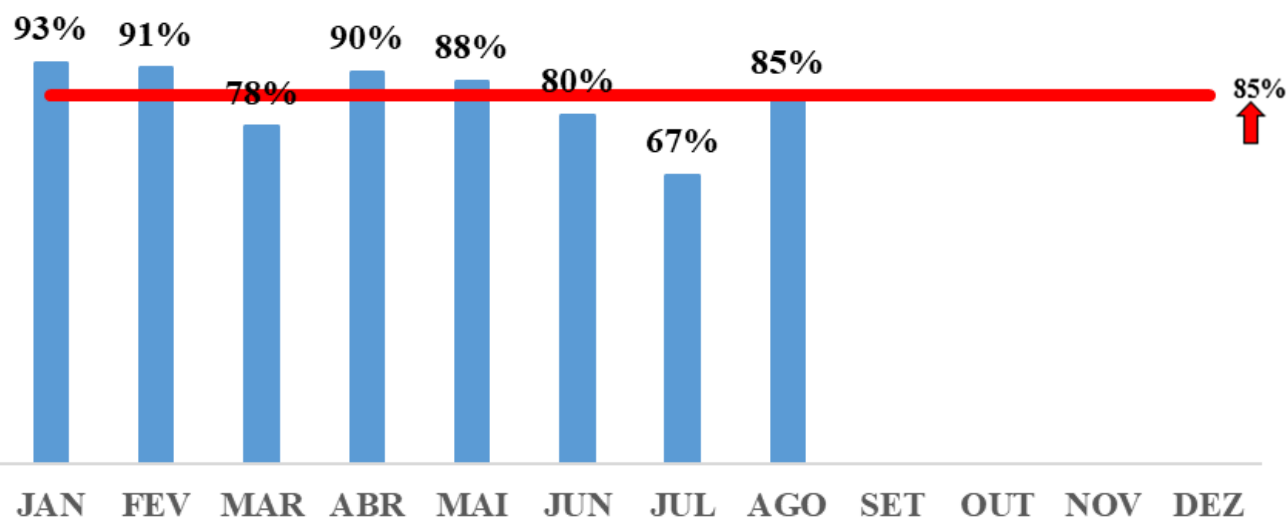
PROCESSOS REVISÃO DE BENEFÍCIOS 2025

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	121	60				
Análise fora do prazo	3	0	0	0	0	0	9	2				
Diligência Externa	57	60	72	57	60	69	67	77				
Sobrestados	12	23	11	13	22	18	24	74				
Arquivados	24	34	39	21	62	24	53	44				
Concluídos no prazo	18	11	17	20	14	36	19	20				
Concluídos fora do prazo	18	10	2	7	8	10	12	11				
Total de Processos	242	269	257	253	295	224	305	288				
Total Concluídos	36	21	19	27	22	46	31	31				
Indicador Alcançado	50%	52%	89%	74%	64%	78%	61%	65%				
Indicador Meta	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%				

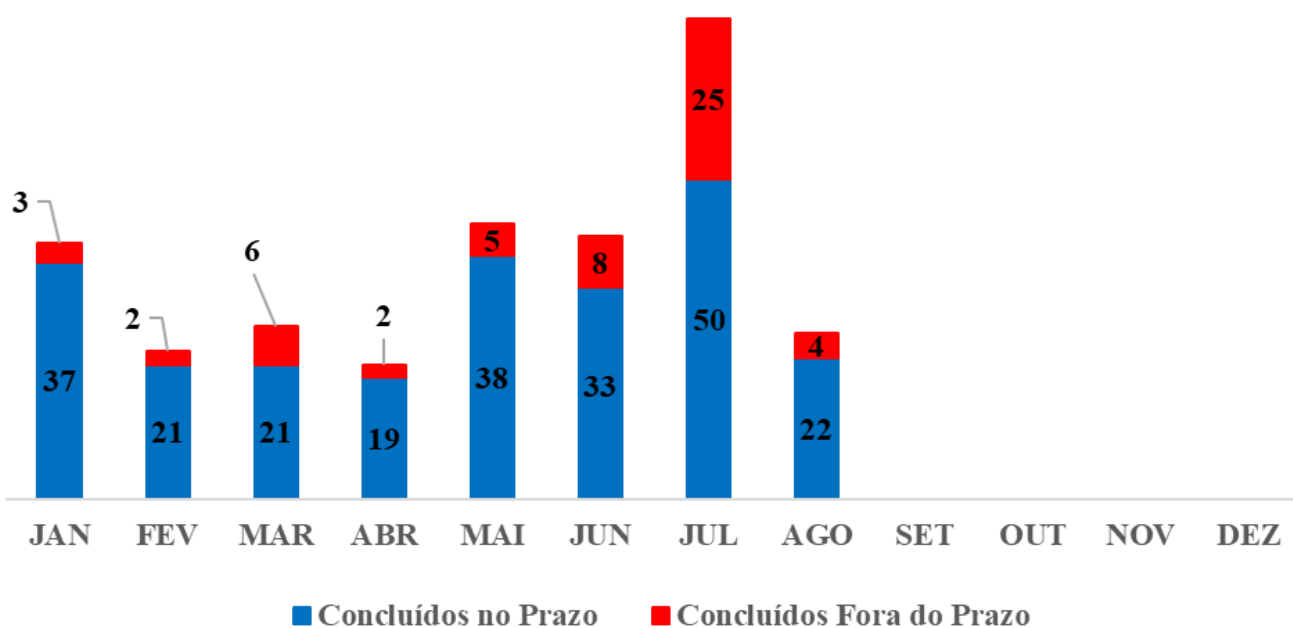
Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte



NOTIFICAÇÃO TCE 2025

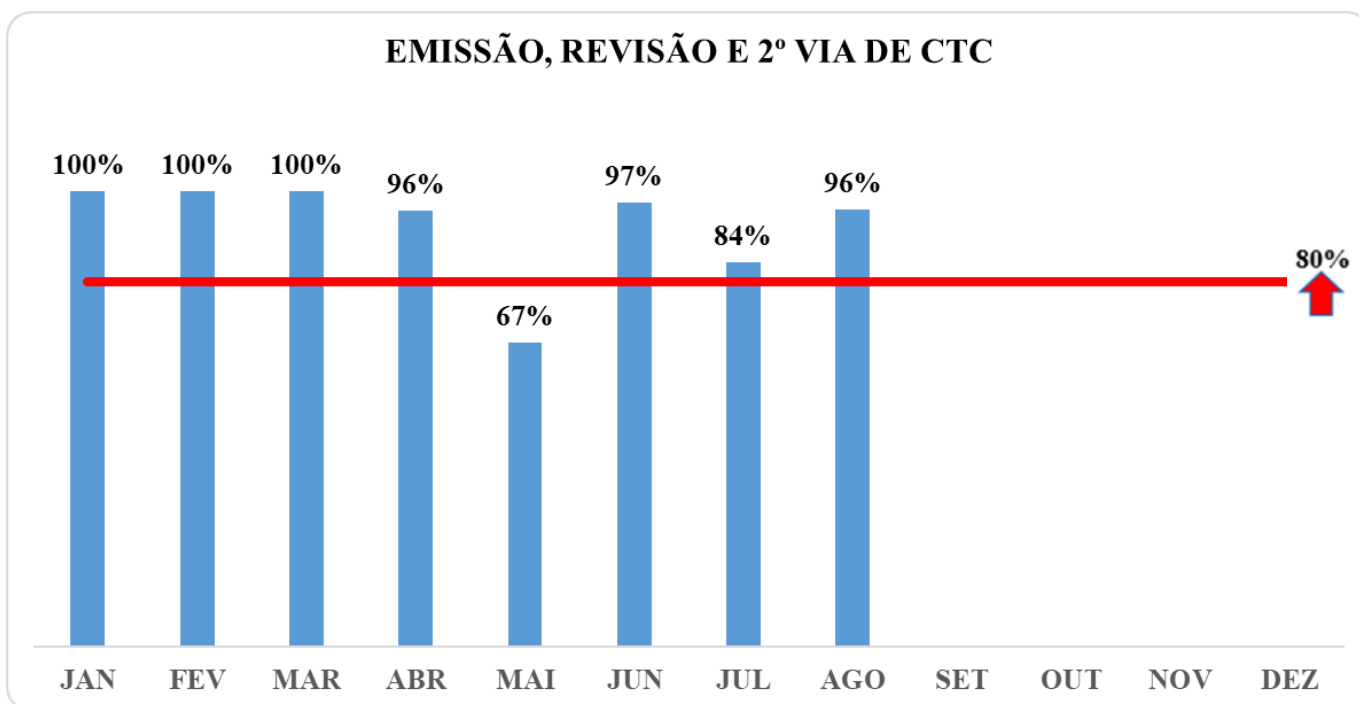


ESTRATIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES DO TCE 2025

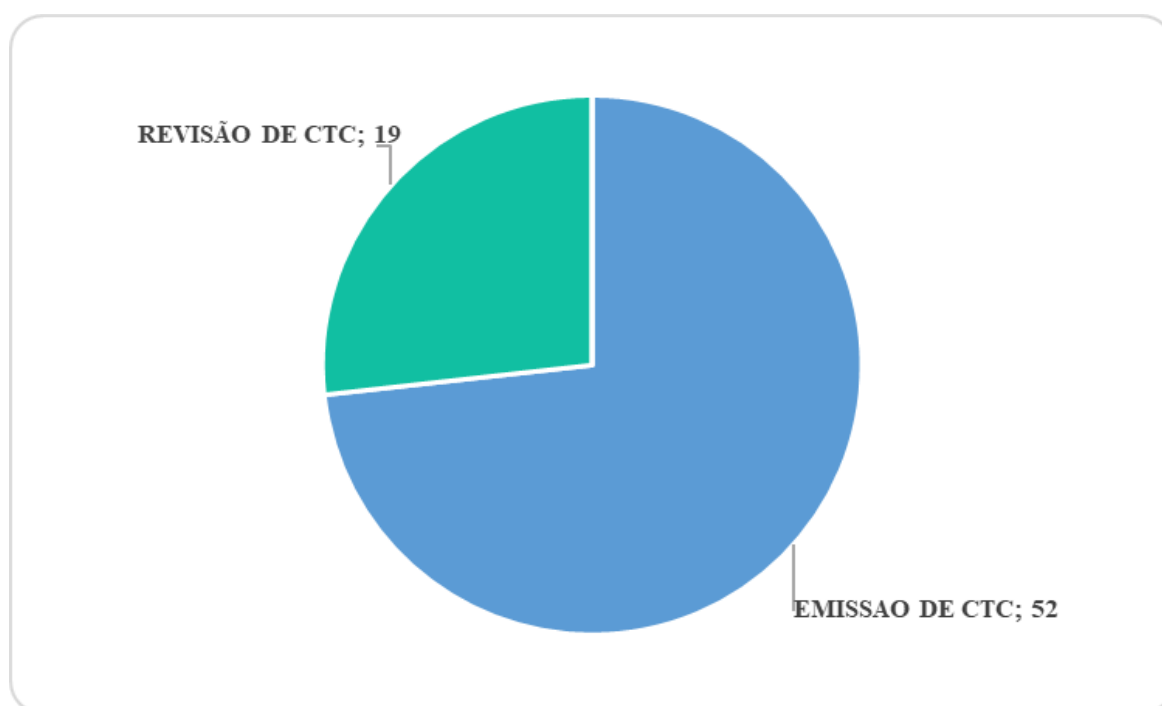


Emissão, Revisão e 2º via de CTC

EMIÇÃO, REVISÃO E 2º VIA DE CTC

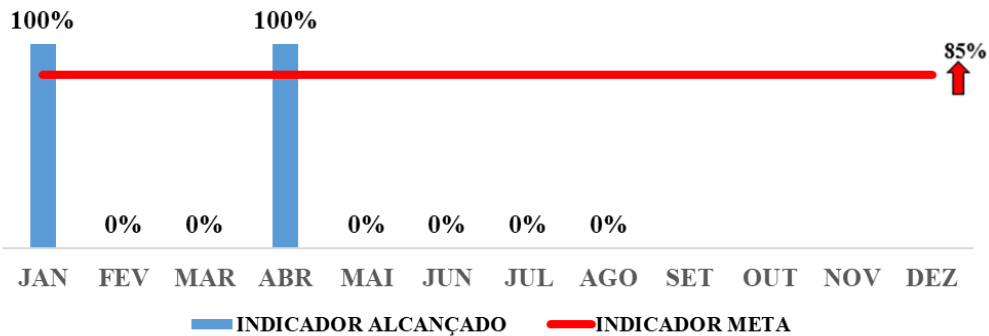


CTC - CONCLUÍDOS DENTRO E FORA DO PRAZO

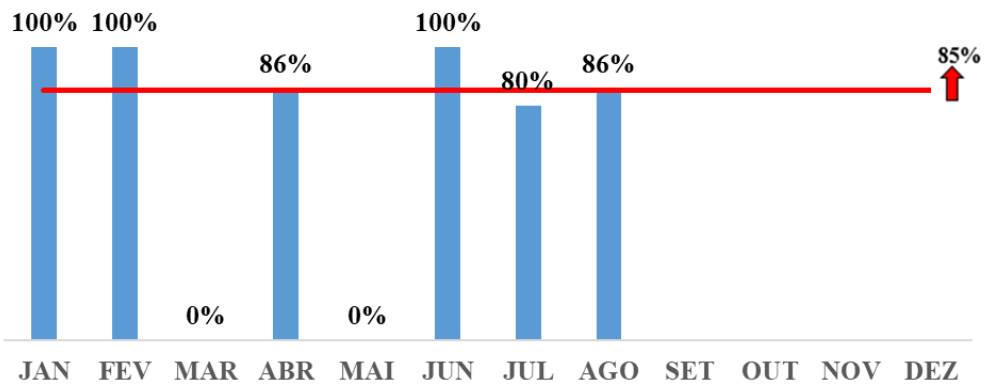


Outros Processos Previdenciários

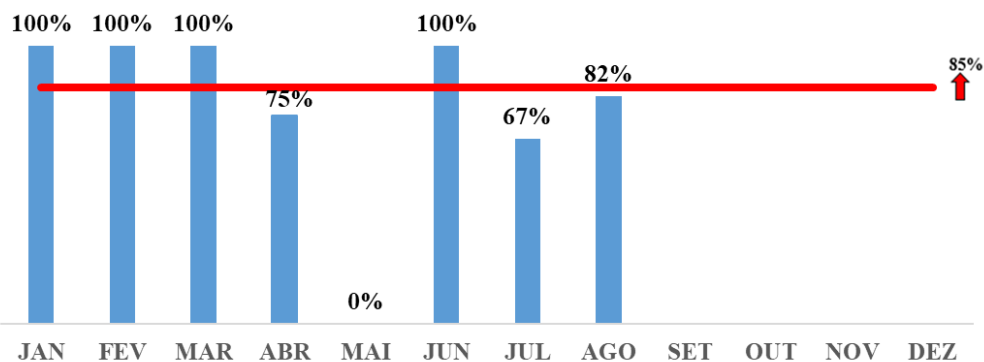
RESTITUIÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA 2025



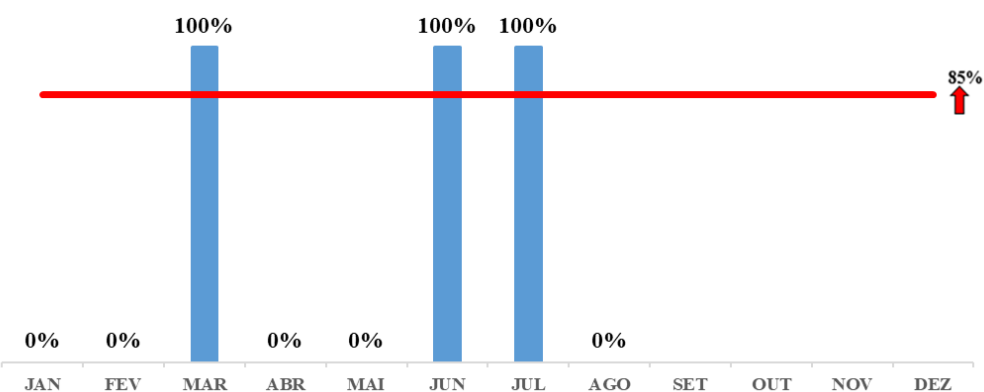
TRANSFERÊNCIA DE CONTA CORRENTE 2025



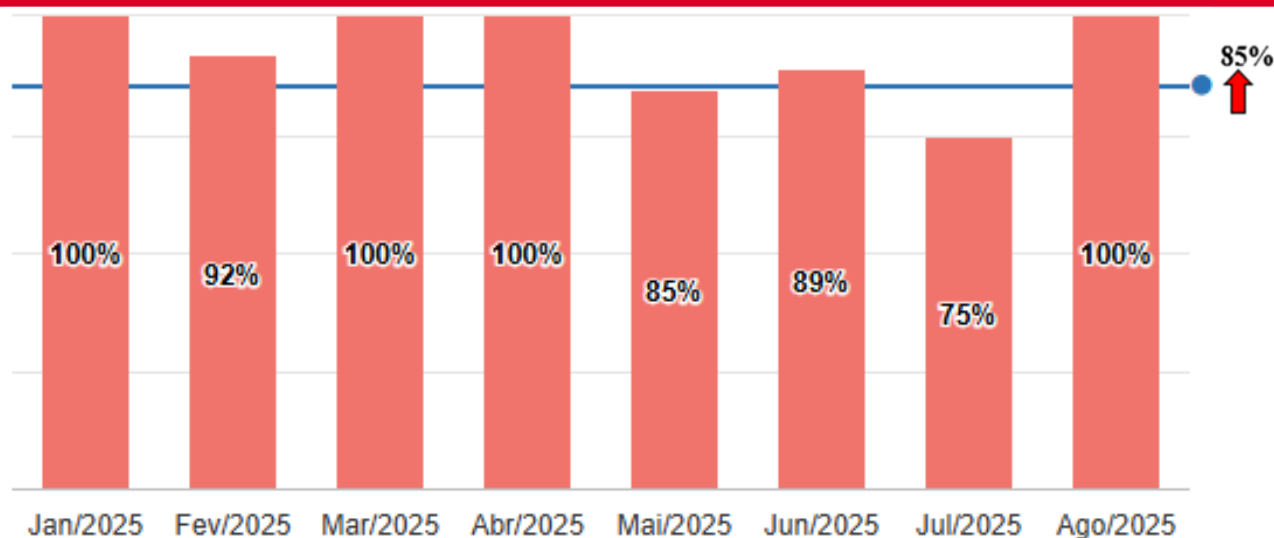
DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO



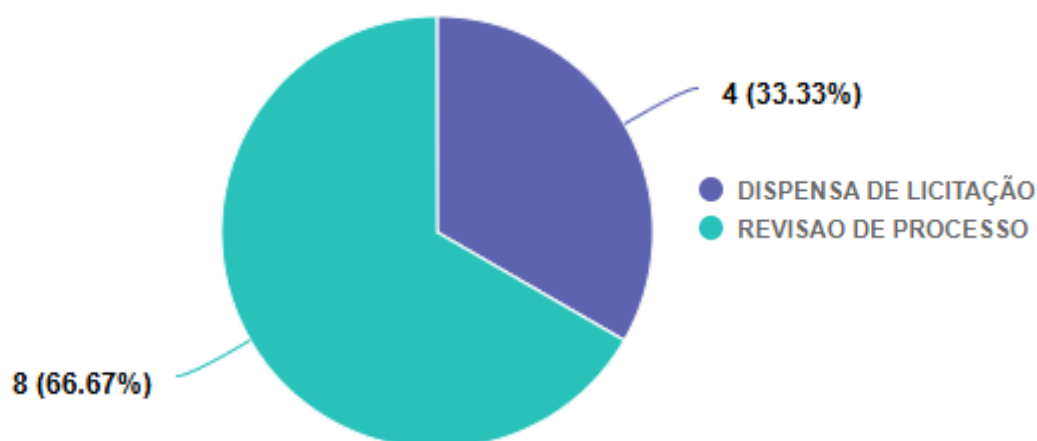
INCLUSÃO DE DEPENDENTES



Processos de Aquisição



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS

