



AMAZONPREV

2025

RELATÓRIO OUTUBRO

Sistema de Gestão da Qualidade
NBR 9001:2015
Pró Gestão



Fundação

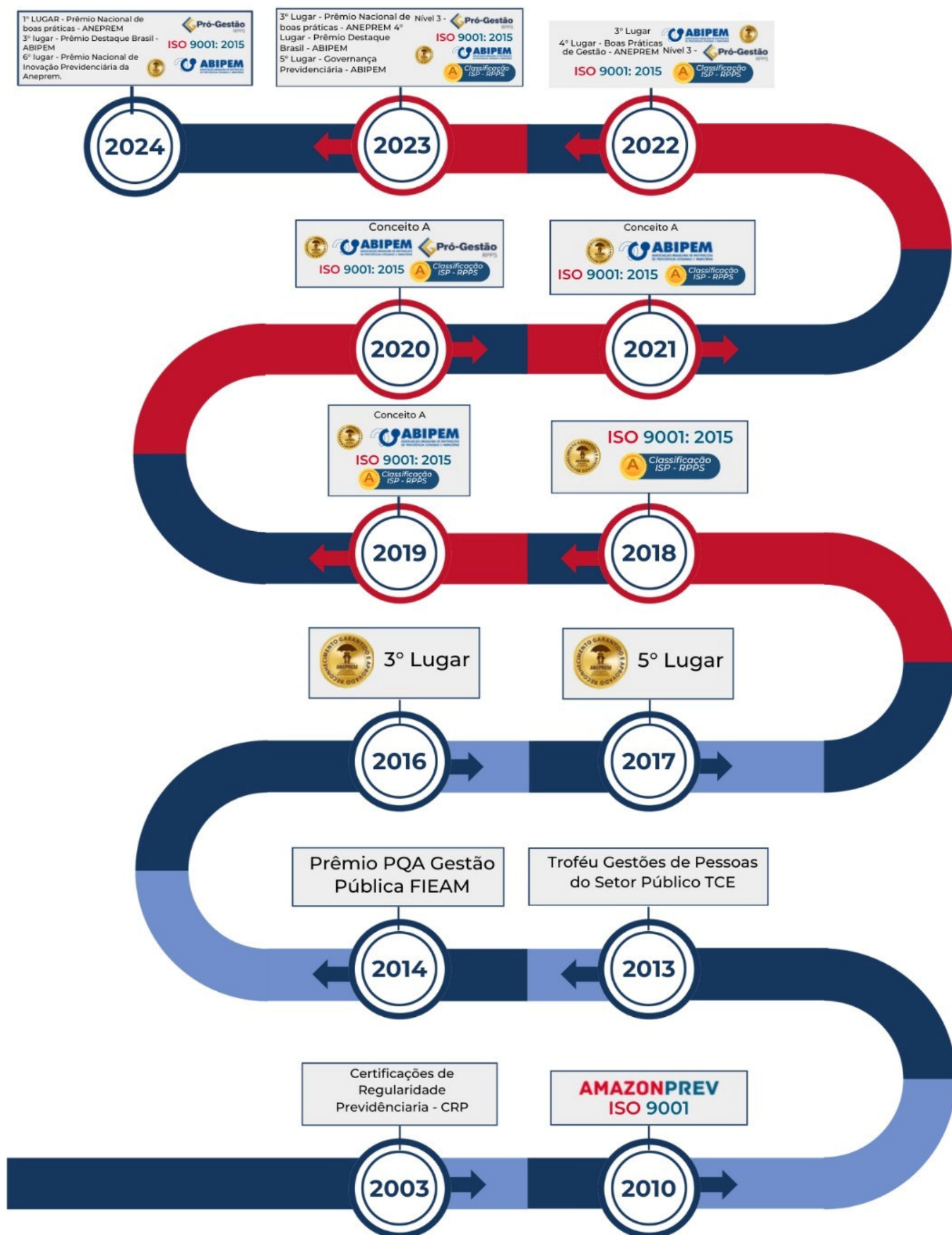
AMAZONPREV

CONTEXTO ORGANIZACIONAL



Fundação
AMAZONPREV

Histórico de Certificações



Missão, Visão e Valores

Missão (Propósito)

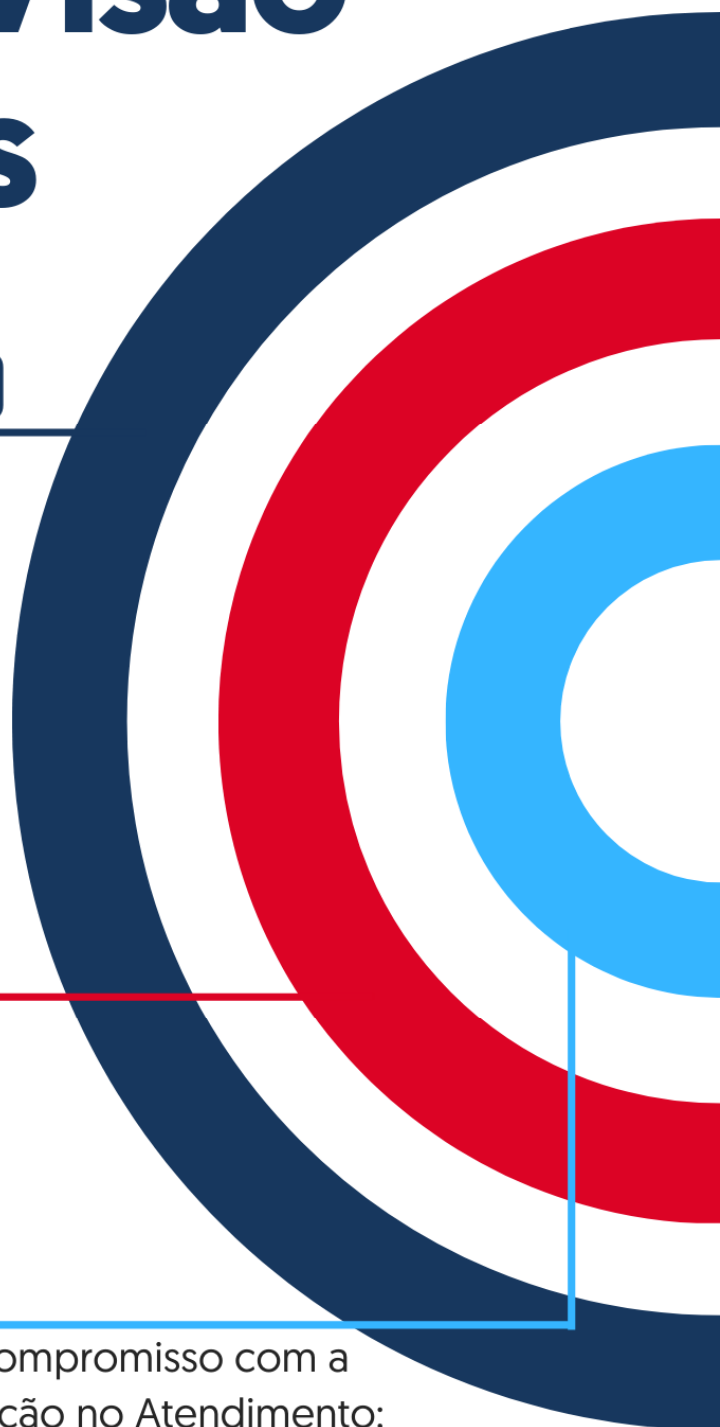
“Assegurar aos servidores públicos do Estado do Amazonas e seus dependentes os benefícios que lhes sejam devidos, gerindo os recursos de forma a observar o caráter contributivo e o equilíbrio financeiro e atuarial.”

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”.



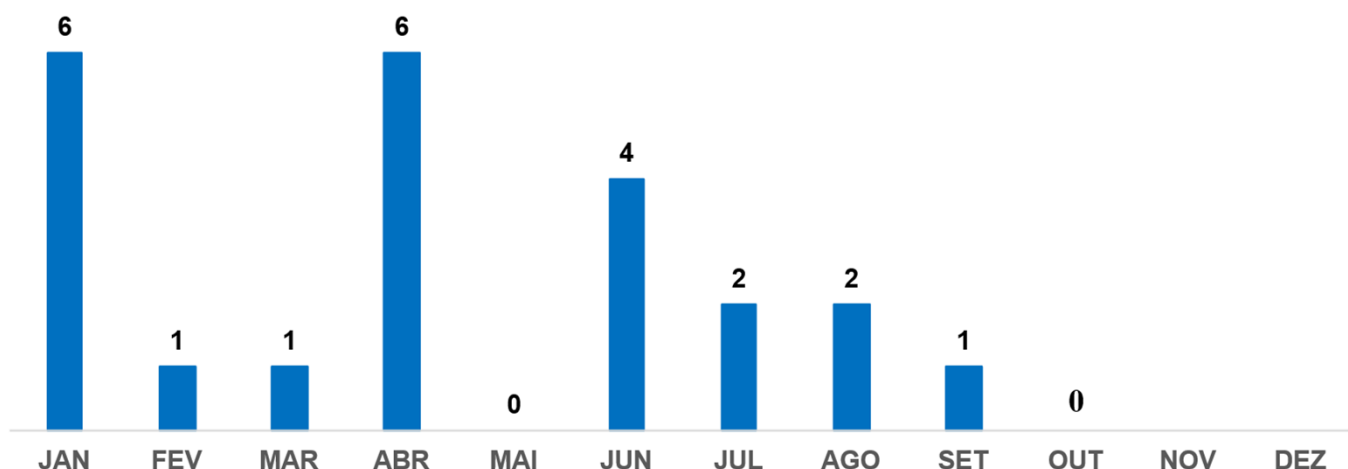
OUTUBRO 2025

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	31	

Dia 24 - Aniversário de Manaus
Dia 27 - Ponto Facultativo
Dia 28 - Dia do Servidor Público

Legislação aplicada ao escopo da Amazonprev

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



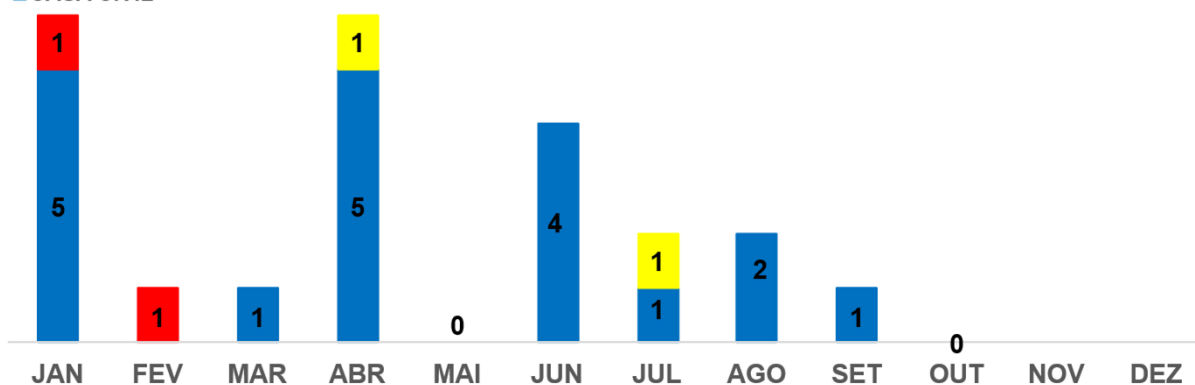
AMAZONPREV

TCE

ÓRGÃOS FEDERAIS

CASA CIVIL

ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



Em outubro, foram registradas 0 legislações aplicadas.

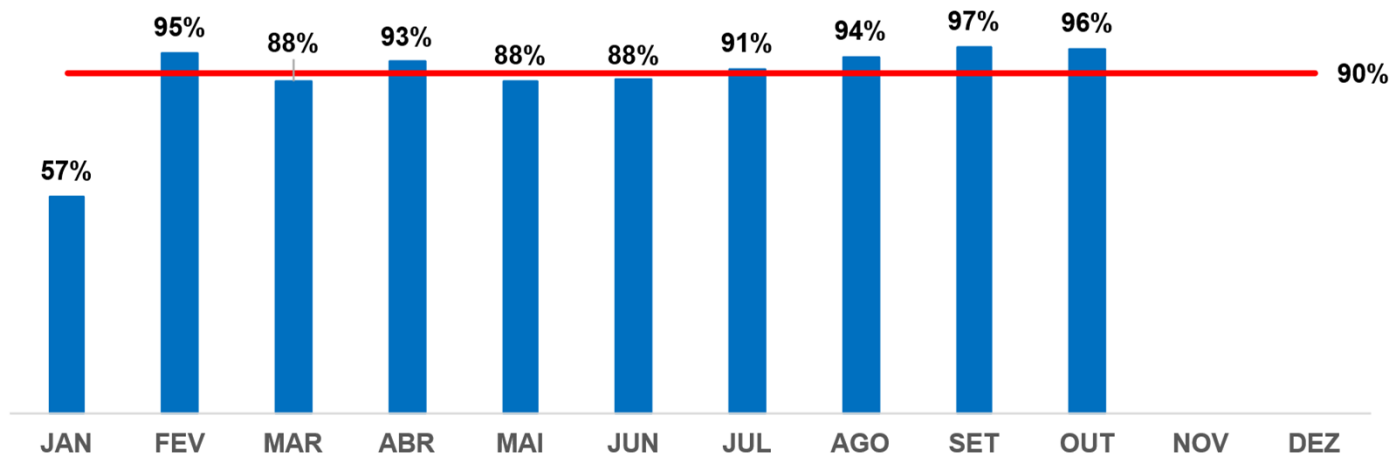
FOCO NO CLIENTE



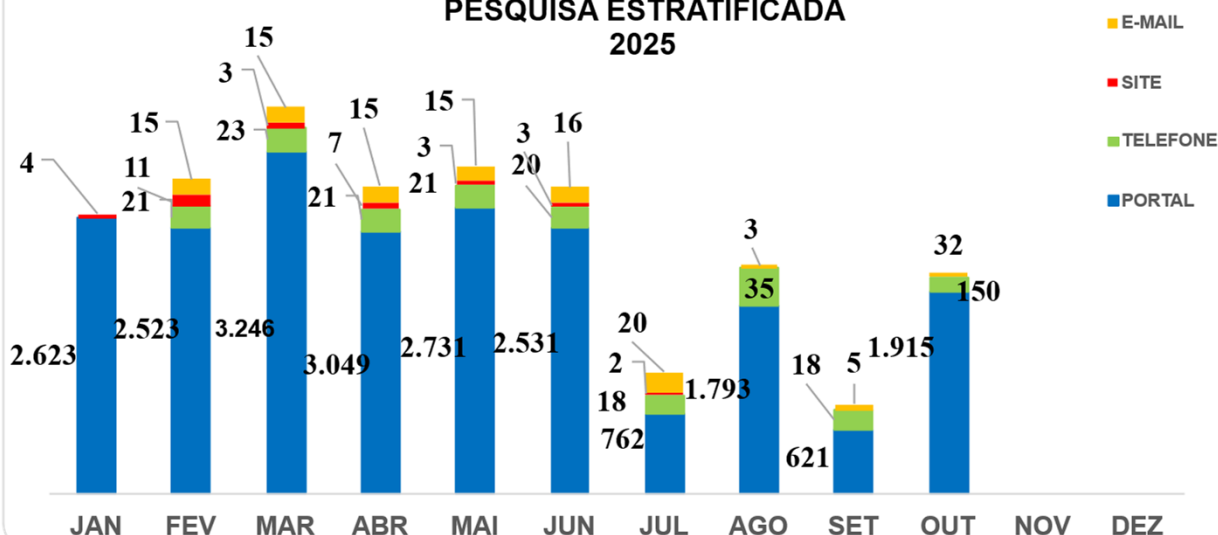
Fundação
AMAZONPREV

Satisfação do cliente em relação ao atendimento

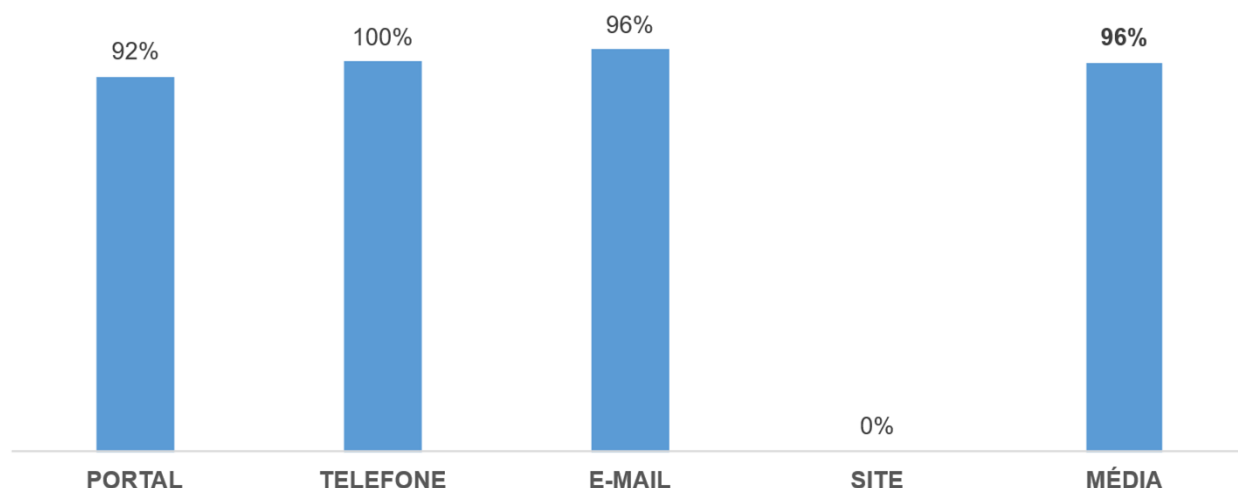
SATISFAÇÃO DE CLIENTE
2025



PESQUISA ESTRATIFICADA
2025



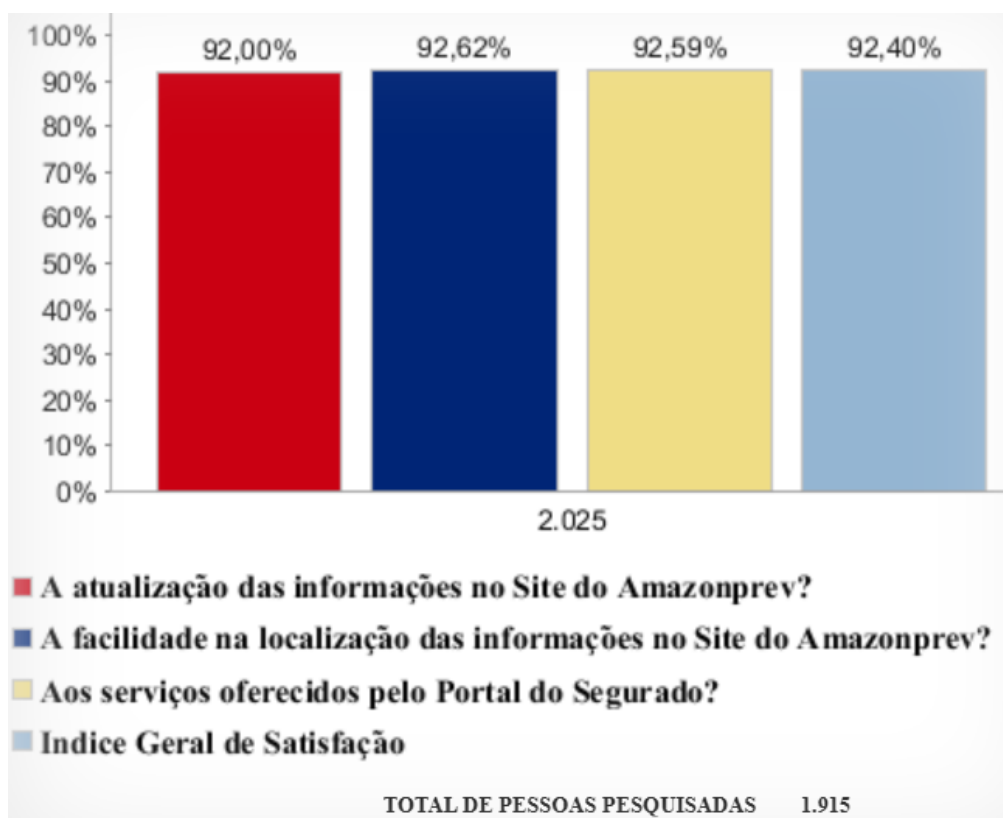
MÉDIA DE SATISFAÇÃO - OUTUBRO



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 outubro, o percentual geral foi de 92,40%, considerado ótimo, com 1.915 pessoas pesquisadas.



Satisfação do cliente em relação ao atendimento

Pesquisa realizada no Site da Amazonprev:

No mês de outubro, Foram realizadas 17 pesquisas de satisfação por meio do Site da Fundação AMAZONPREV no mês de outubro. Os segurados avaliaram o atendimento prestado, resultando em um índice de 96% de satisfação.

Pesquisa realizada via telefone:

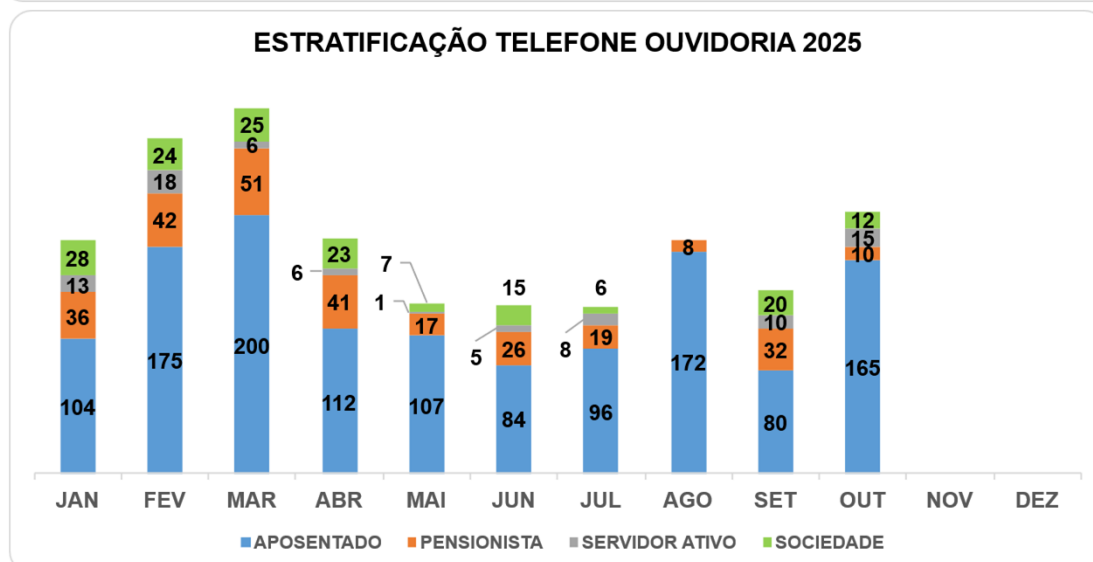
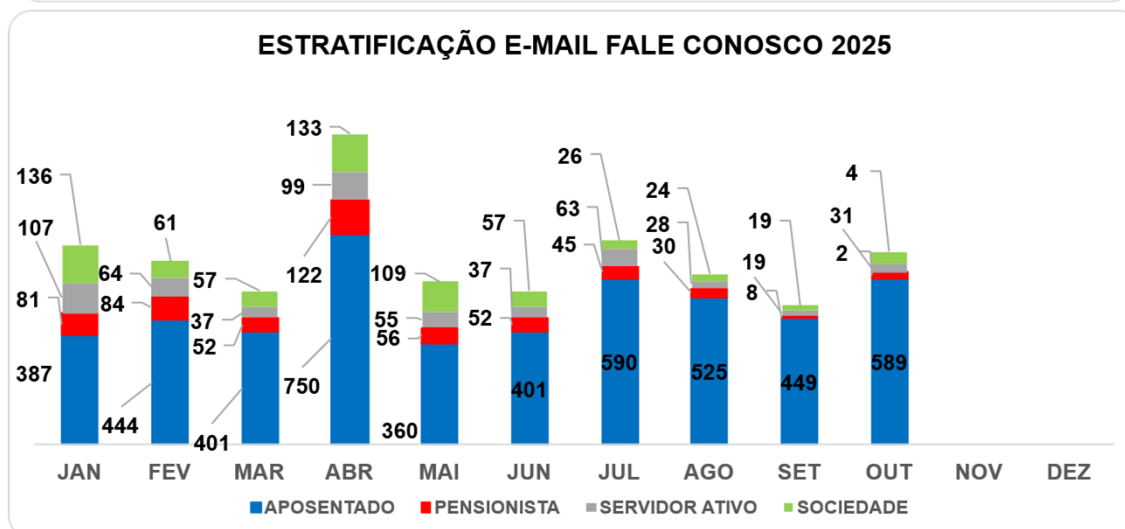
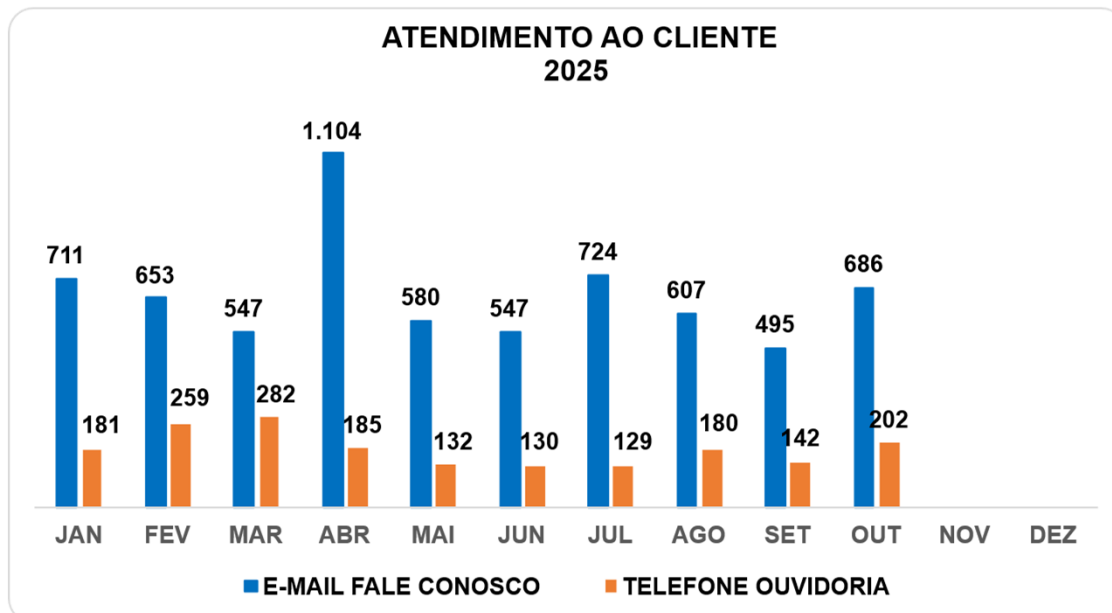
Foram realizadas 15 pesquisas de satisfação por meio do telefone da Ouvidoria da AMAZONPREV no mês de outubro. Os segurados avaliaram o atendimento prestado, resultando em um índice de 100% de satisfação.

Pesquisa realizada via e-mail:

Em outubro, foram feitas 15 pesquisas de satisfação no formulário do e-mail faleconosco@amazonprev.am.gov.br, com pontuação de 1 a 5 avaliando a satisfação dos segurados, resultando em um índice de 96% de satisfação.

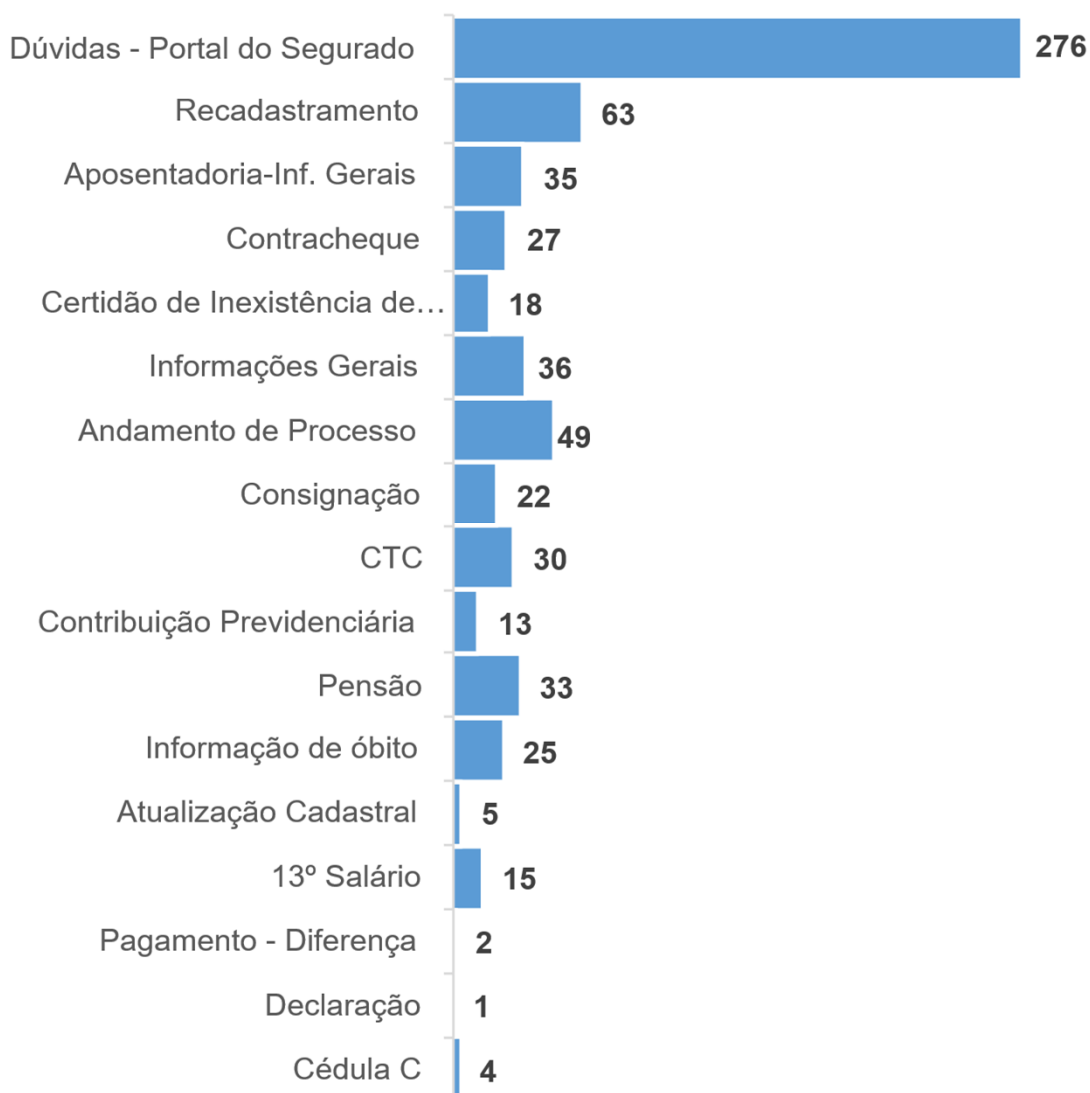
Atendimento ao Cliente

No mês de outubro de 2025, foi registrado 686 manifestações através do e-mail Fale Conosco e 202 manifestações no telefone da Ouvidoria, como mostra os gráficos abaixo.

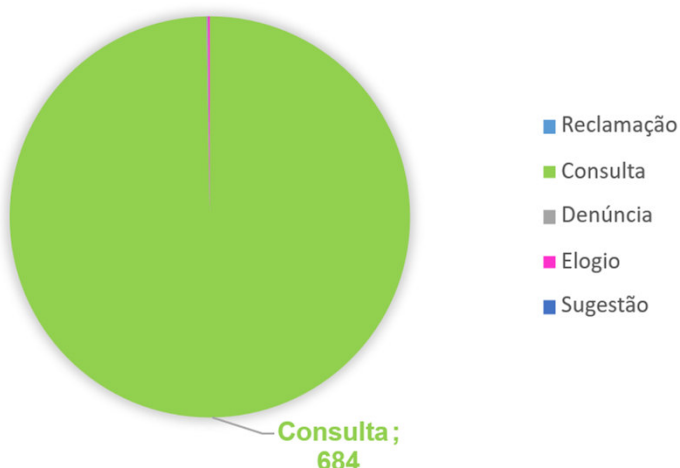


Atendimento ao Cliente através do e-mail Fale Conosco

DEMANDAS VIA E-MAIL - OUTUBRO



TIPO DE ATENDIMENTO E -MAIL - OUTUBRO

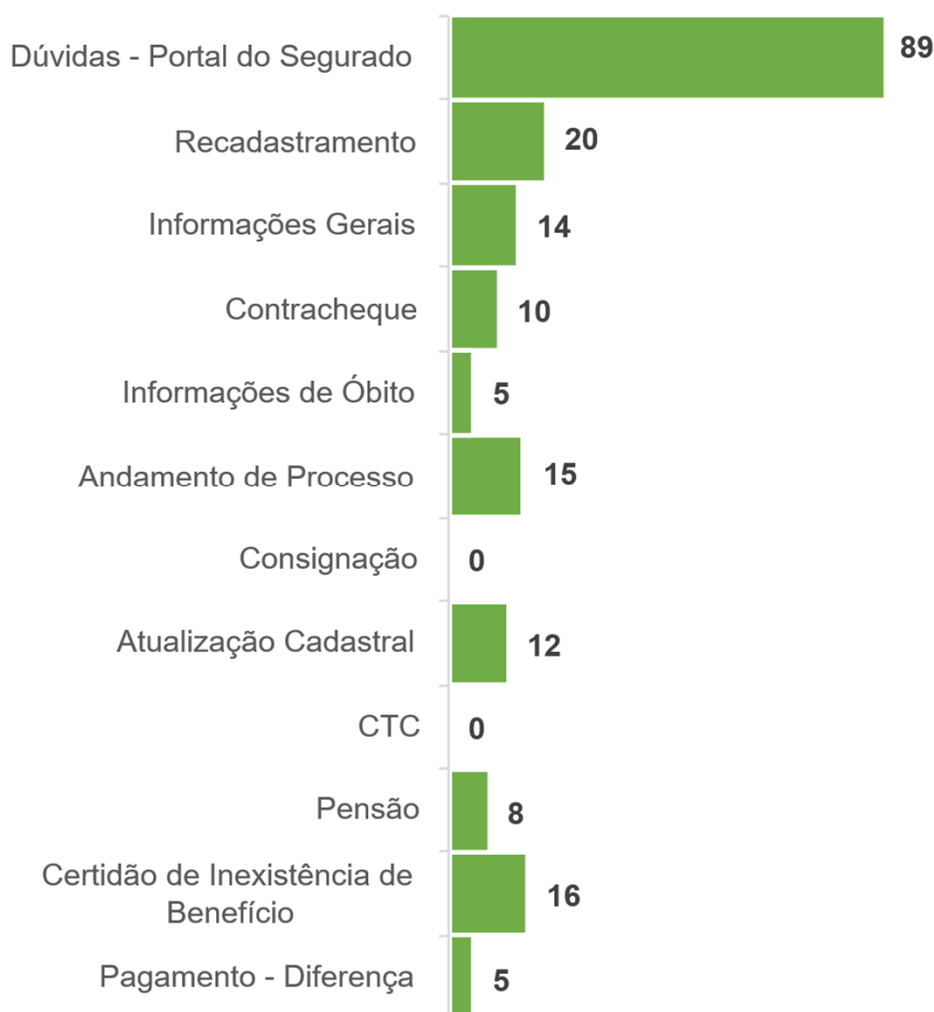


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	0
Consulta	684
Denúncia	1
Elogio	1
Sugestão	0

Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Atendimento ao Cliente através do telefone da Ouvidoria

DEMANDAS VIA TELEFONE- OUTUBRO

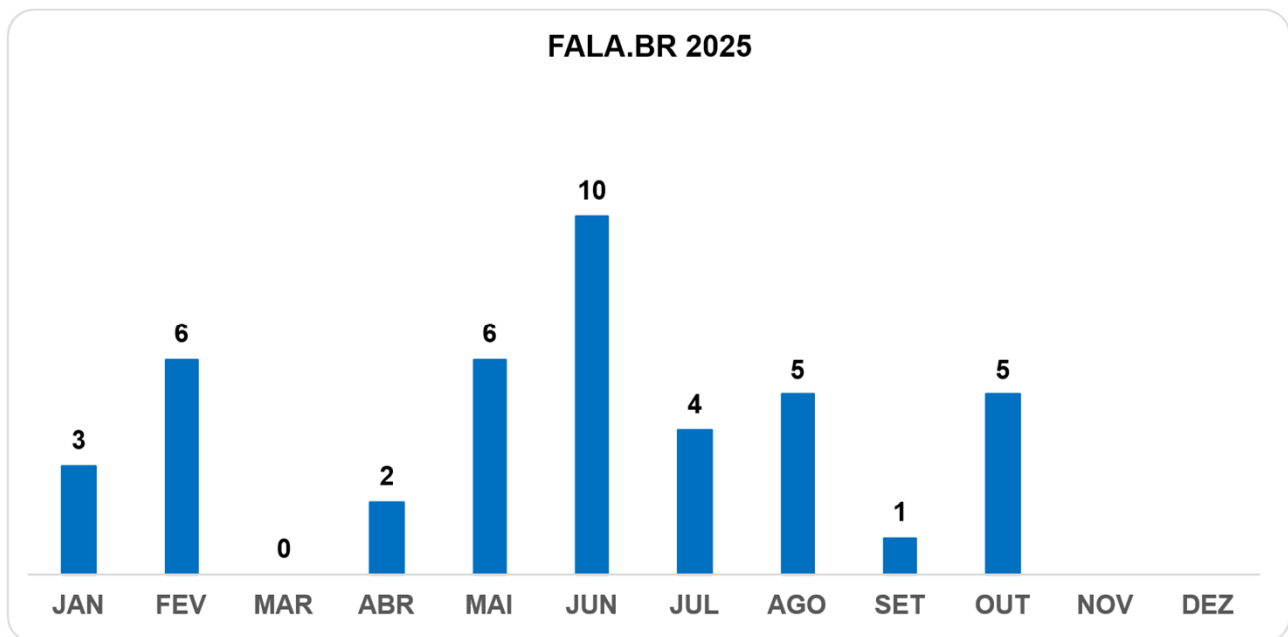


TIPO DE ATENDIMENTO - TELEFONE OUVIDORIA 2025



TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	0
Consulta	202
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 setembro, foi registrada 5 manifestações na plataforma FALA.BR, com as seguintes demandas:

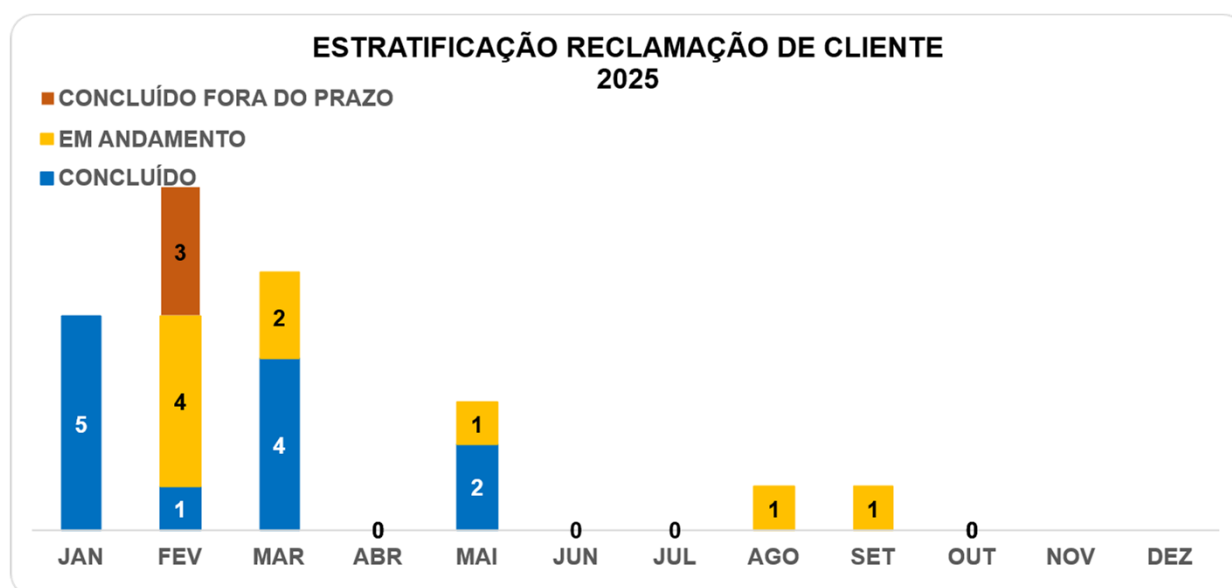
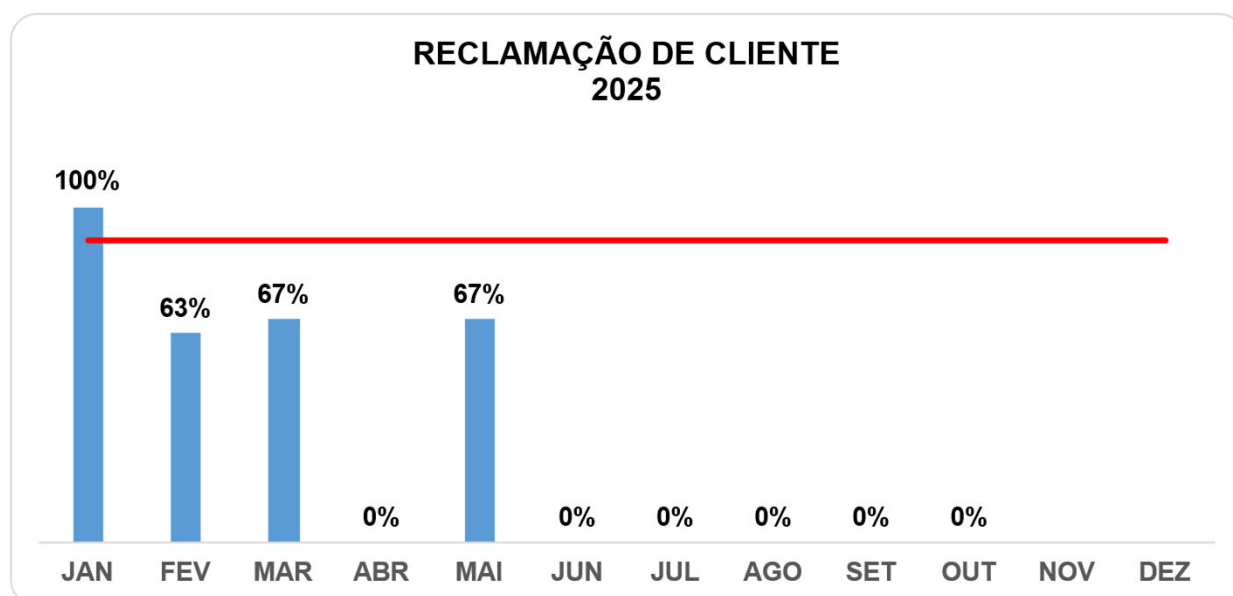


Atendimento das Reclamações de Cliente em até 5 dias úteis



Fundação
AMAZONPREV

Em setembro, foi registrada 0 (zero) reclamação de cliente.



Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

220 PROCESSOS RECEBIDOS
150 PROCESSOS ANALISADOS
134 LAUDOS EMITIDOS
16 DILIGÊNCIAS EMITIDAS
22 DILIGÊNCIAS RETORNADAS
0 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

893 DEMANDAS DA OUVIDORIA
686 E-MAILS PARA CONSULTA
202 CHAMADAS DE LIGAÇÃO
05 DEMANDAS DO "FALA BR"

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Fundação

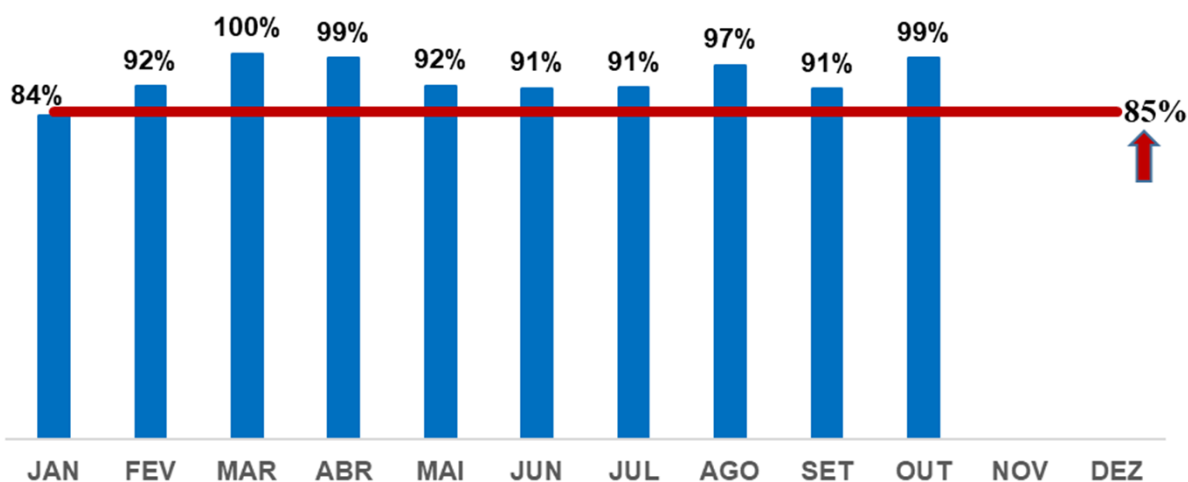
AMAZONPREV

Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

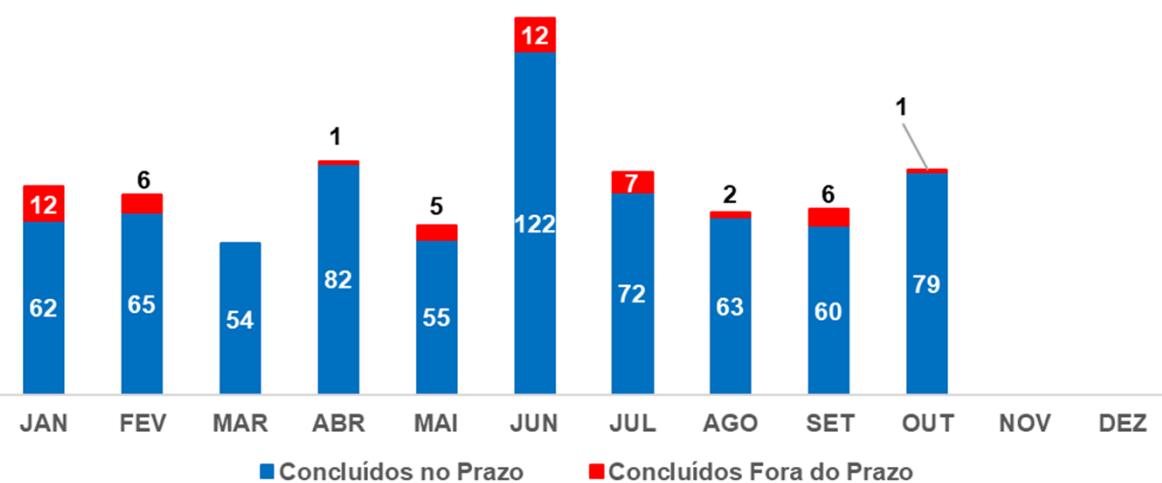


Fundação
AMAZONPREV

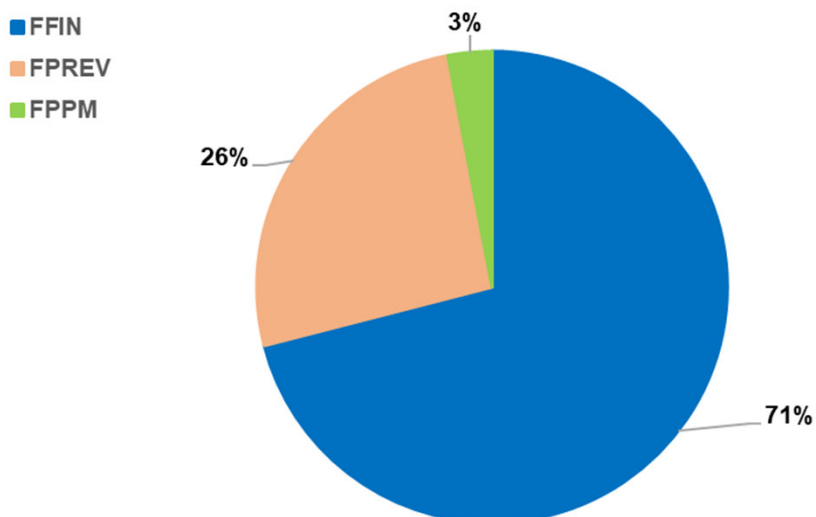
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE APOSENTADORIA CONCLUÍDAS 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - OUTUBRO

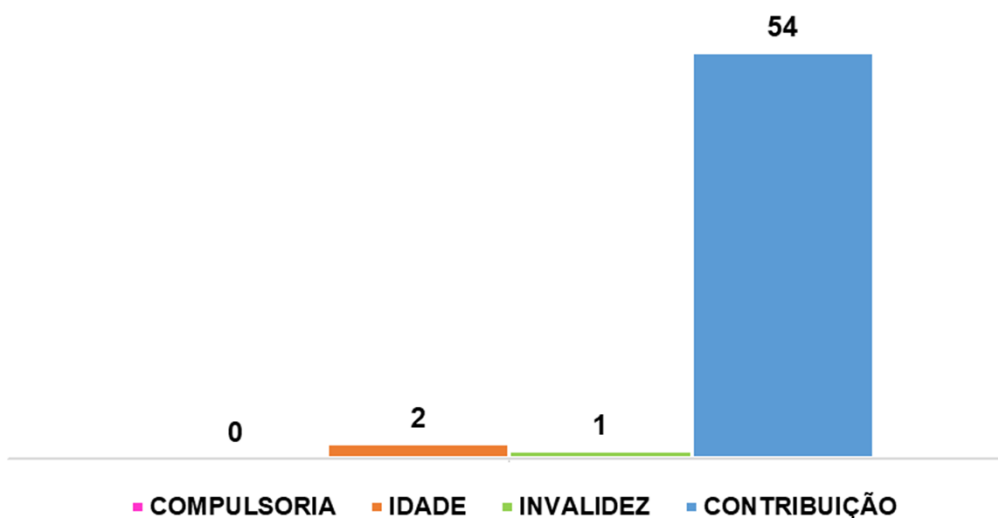


Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

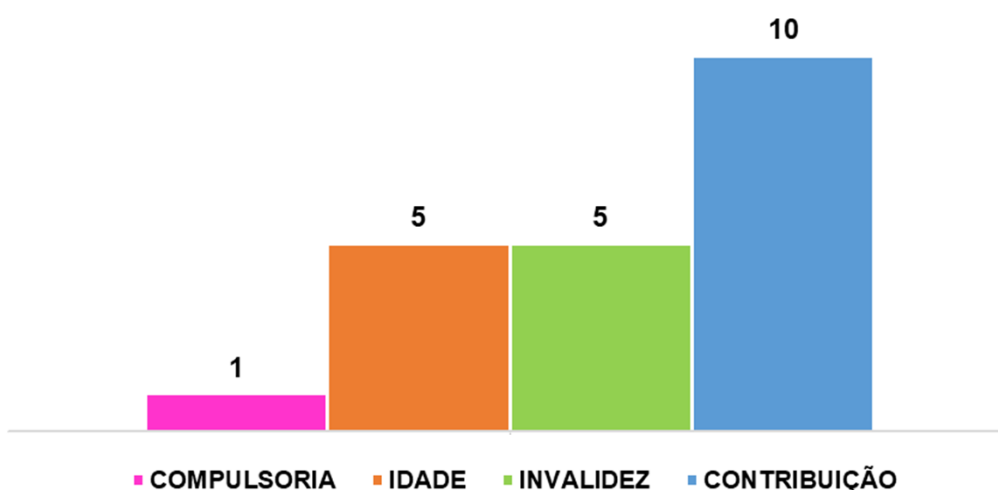


Fundação
SAMAZONPREV

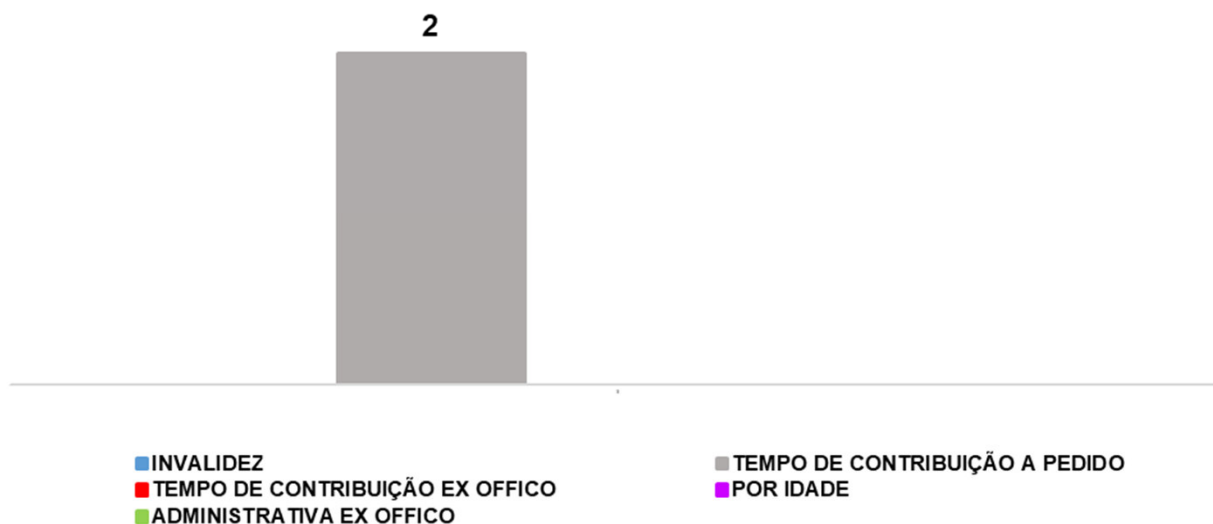
CONCLUÍDOS F. FINANCEIRO - OUTUBRO



CONCLUÍDOS F. PREVIDENCIÁRIO - OUTUBRO



CONCLUÍDOS F. MILITAR - OUTUBRO



Fundação

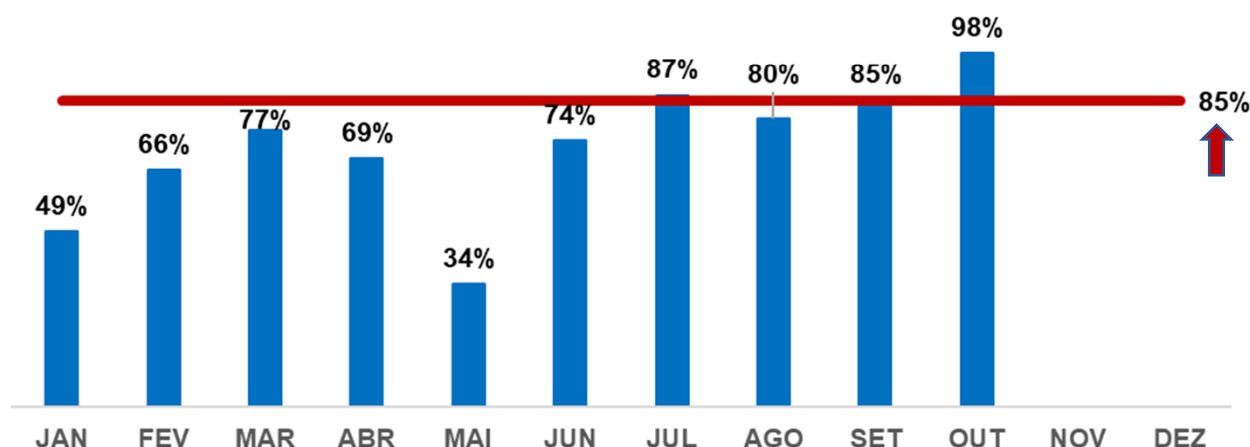
Fundação
SAMAZONPREV

PROCESSOS APOSENTADORIA 2025

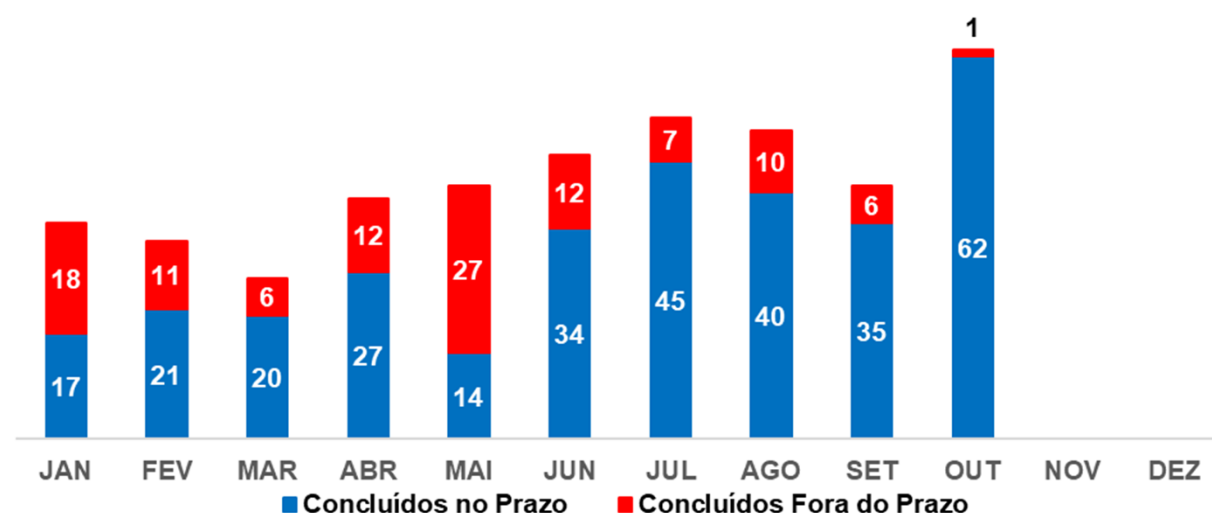
[illegible]

Pensões concluídas dentro do prazo de 20 dias úteis

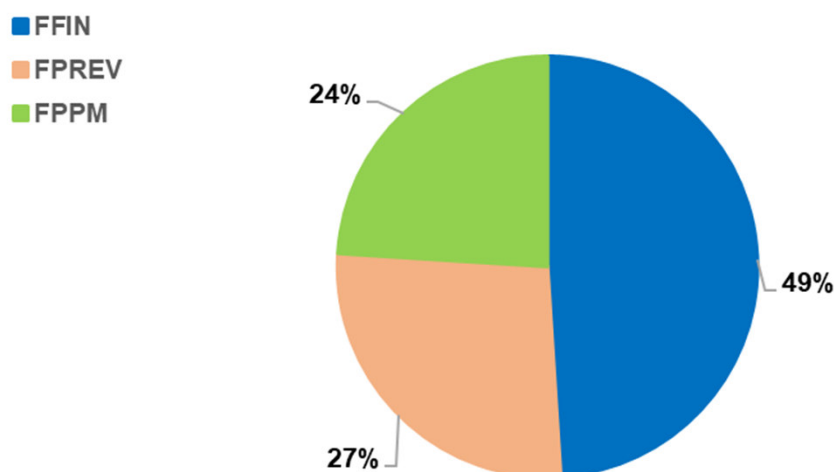
CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE PENSÕES CONCLUÍDAS 2025



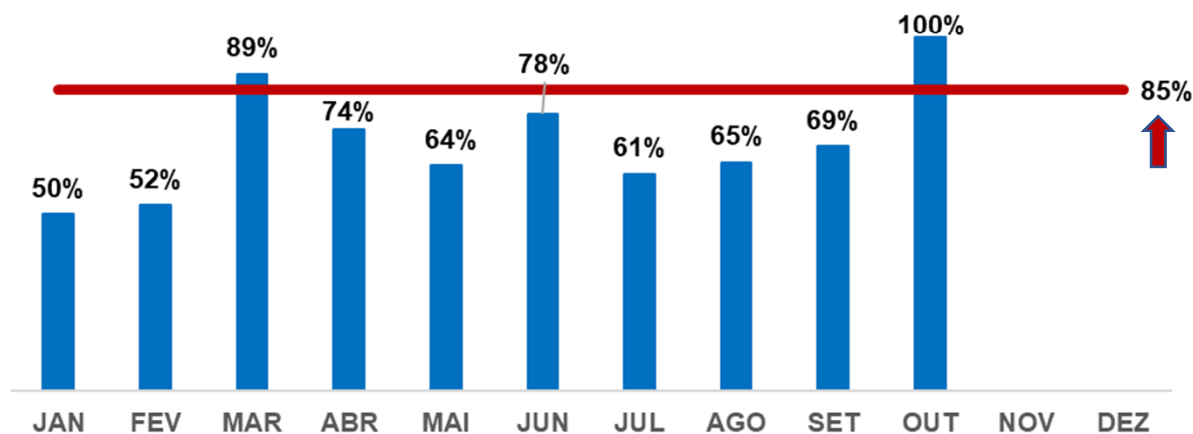
PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - OUTUBRO



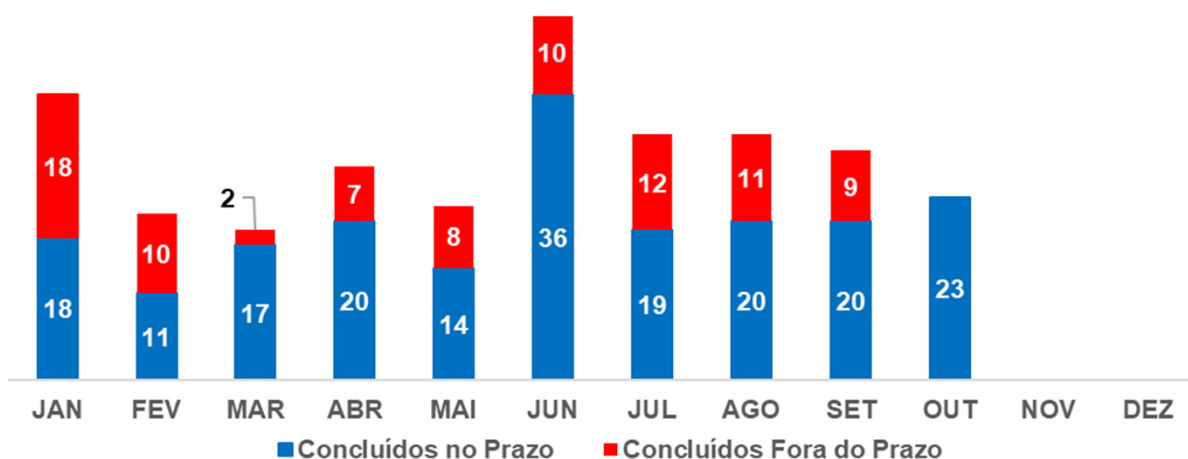
[illegible]

Revisão de benefícios concluídos no prazo de 60 dias úteis

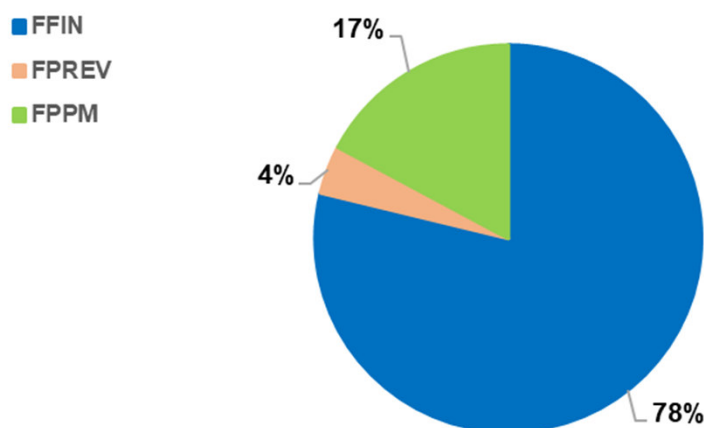
REVISÃO EM ATÉ 60 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE REVISÕES CONCLUÍDAS 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - OUTUBRO

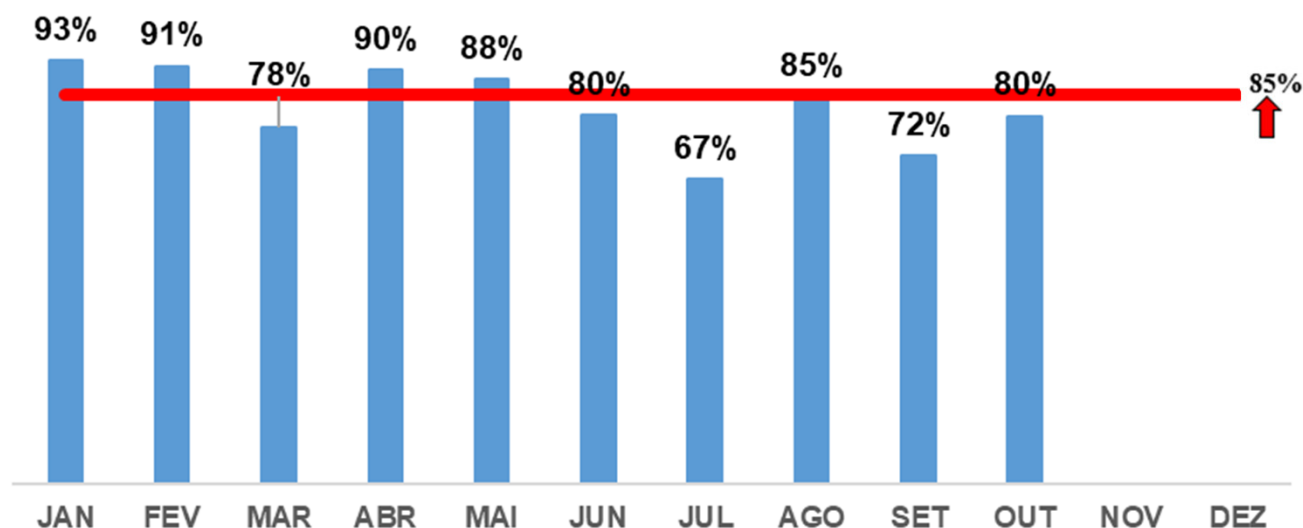


OS
Fundação
AMAZONPREV

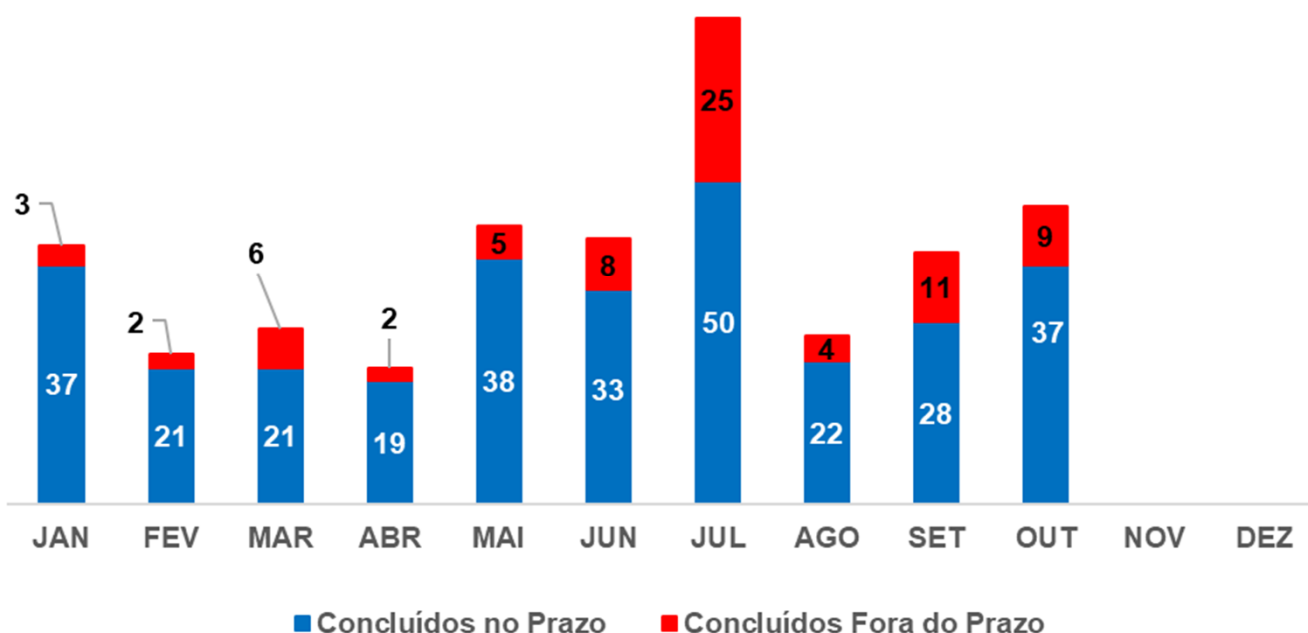
[illegible]

Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte

NOTIFICAÇÃO TCE 2025

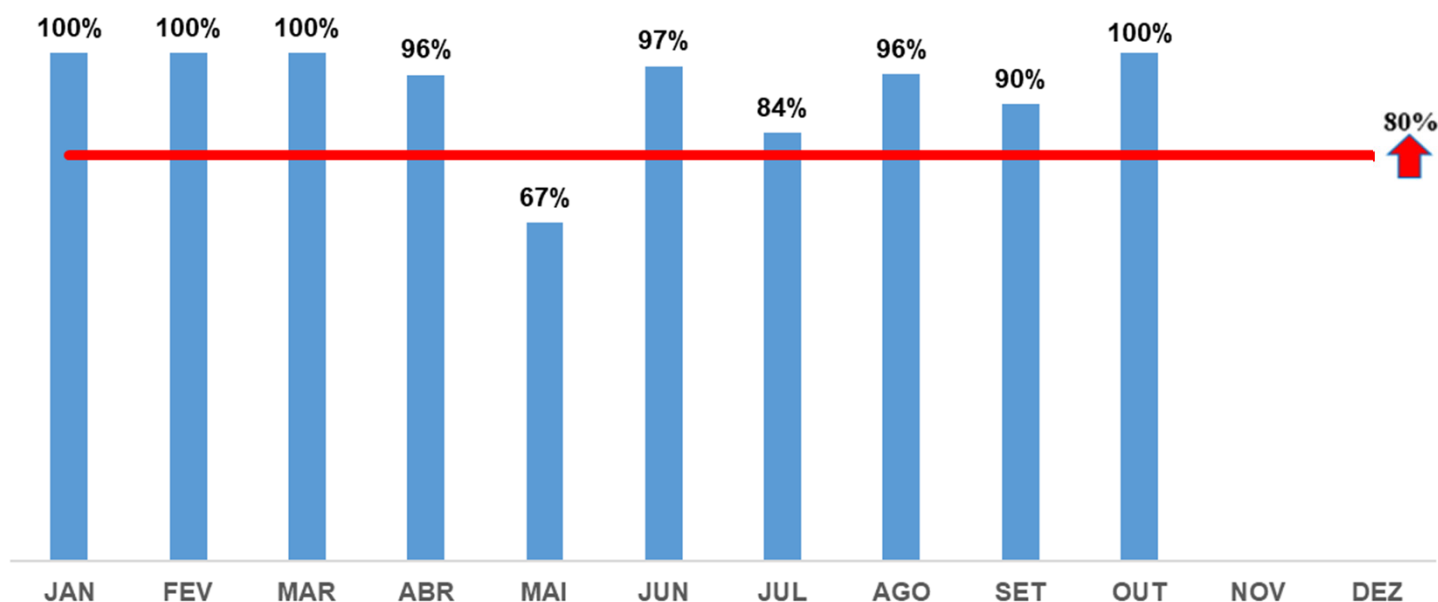


ESTRATIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES DO TCE 2025

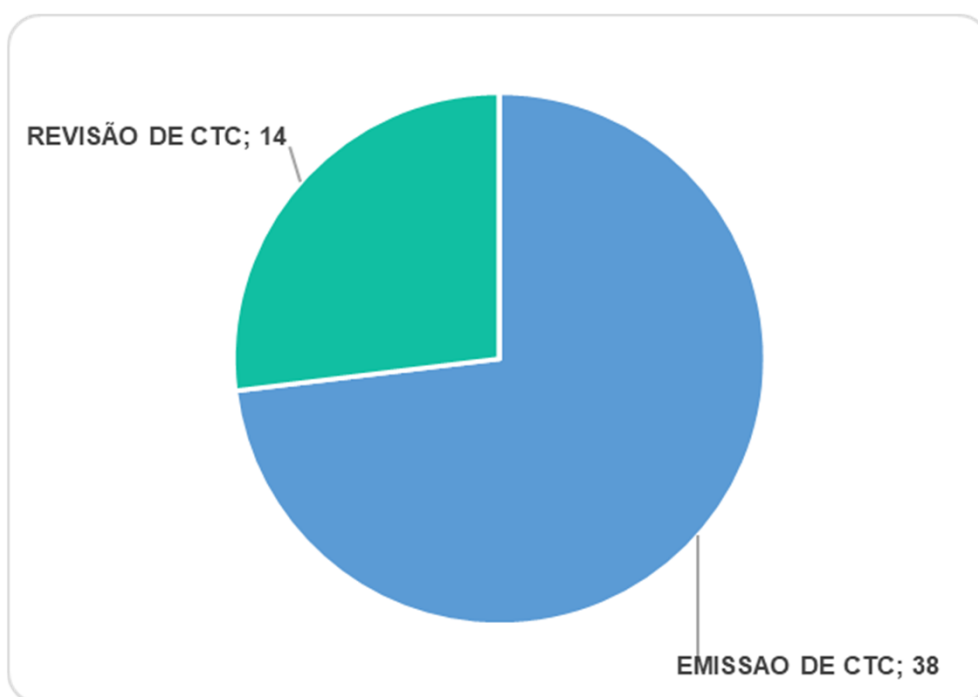


Emissão, Revisão e 2º via de CTC

EMIÇÃO, REVISÃO E 2º VIA DE CTC

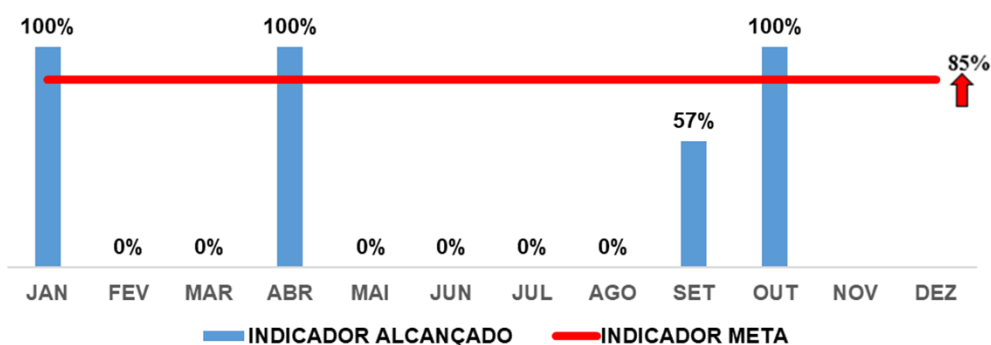


CTC - CONCLUÍDOS DENTRO E FORA DO PRAZO

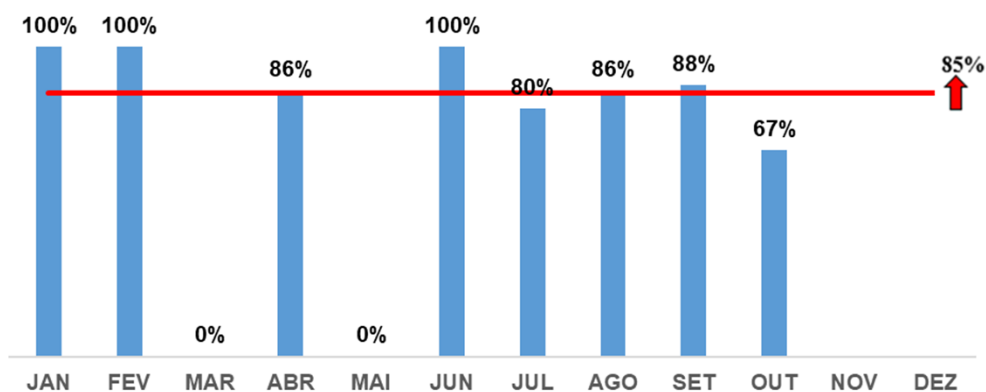


Outros Processos Previdenciários

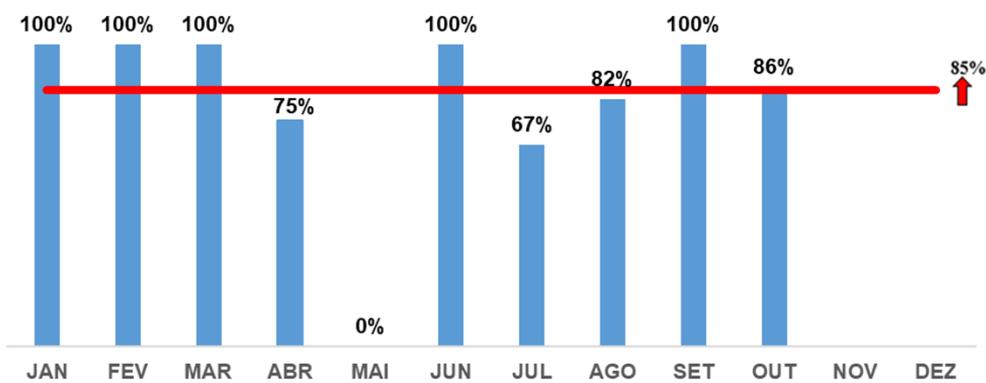
RESTITUIÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA 2025



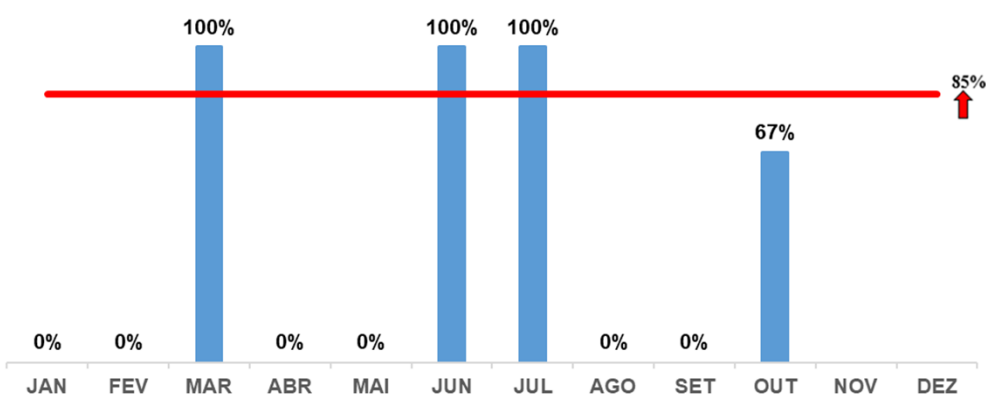
TRANSFERÊNCIA DE CONTA CORRENTE 2025



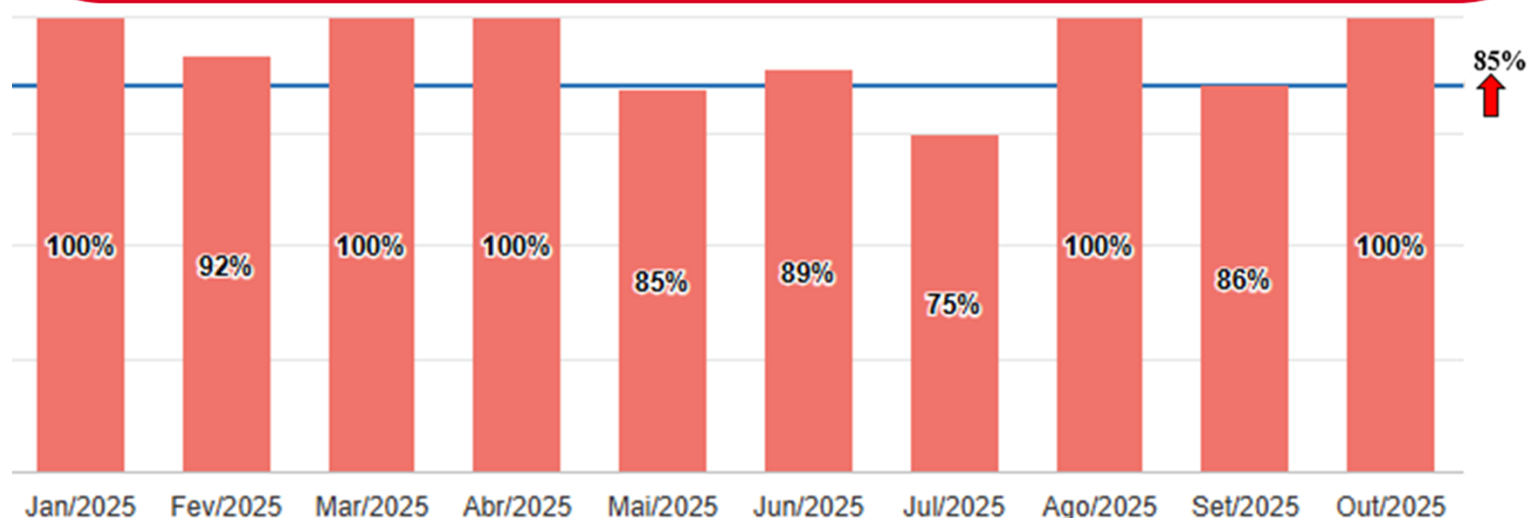
DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO



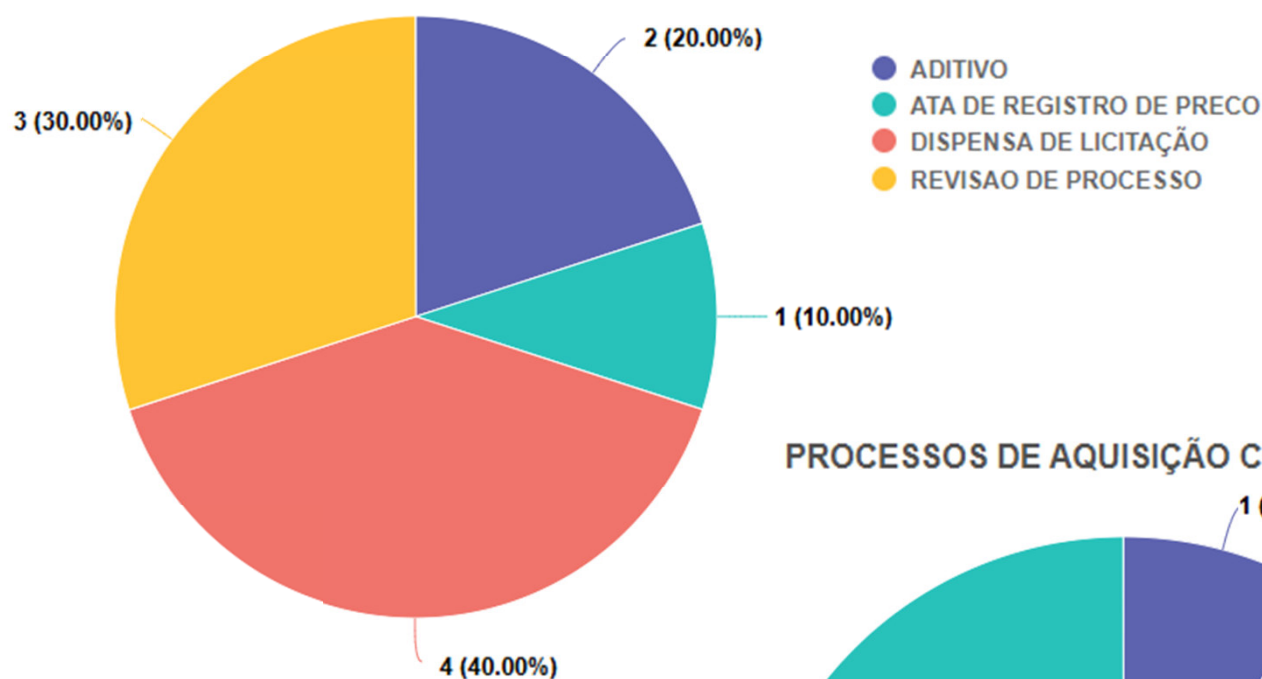
INCLUSÃO DE DEPENDENTES



Processos de Aquisição



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS

