

AMAZONPREV

ABR - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Calendário

Abril de 2024



ABRIL 2024

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 5 - Inconsistência Internet			

CONTEXTO ORGANIZACIONAL



Contexto Organizacional

A Organização e seu contexto:



A Amazonprev no atendimento de sua missão, tem como partes interessadas:

- Seus Clientes;
- Governo do Estado do Amazonas;
- Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores;
- Servidores da Instituição;
- Provedores Externos;
- Sociedade;
- Conselhos da Amazonprev;

Contexto Organizacional

Atendimento de sua missão com seus clientes



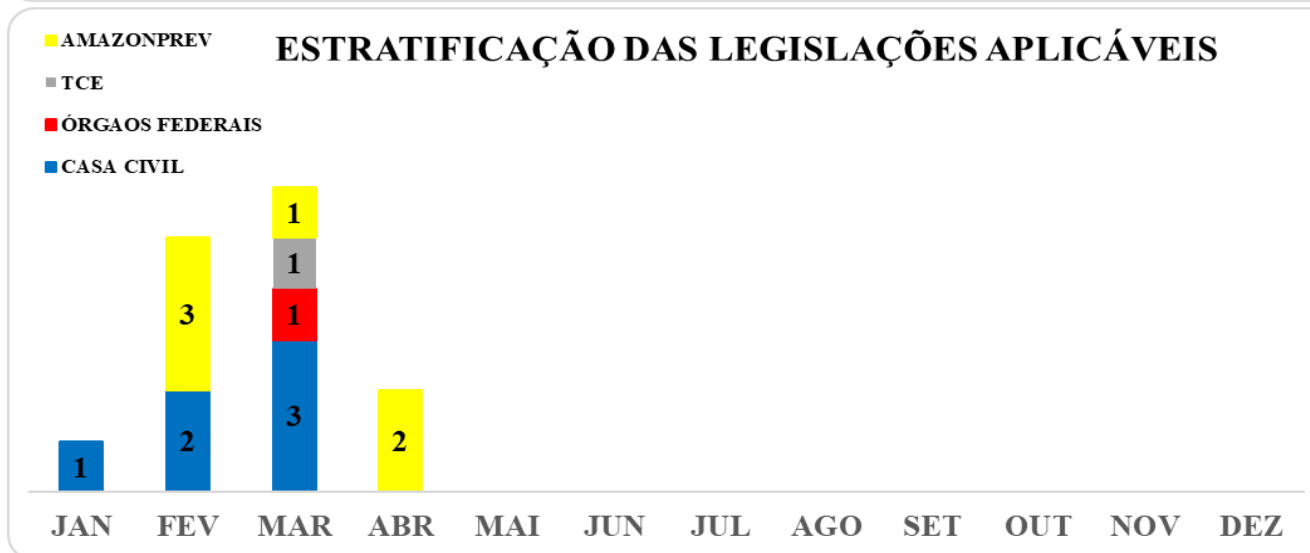
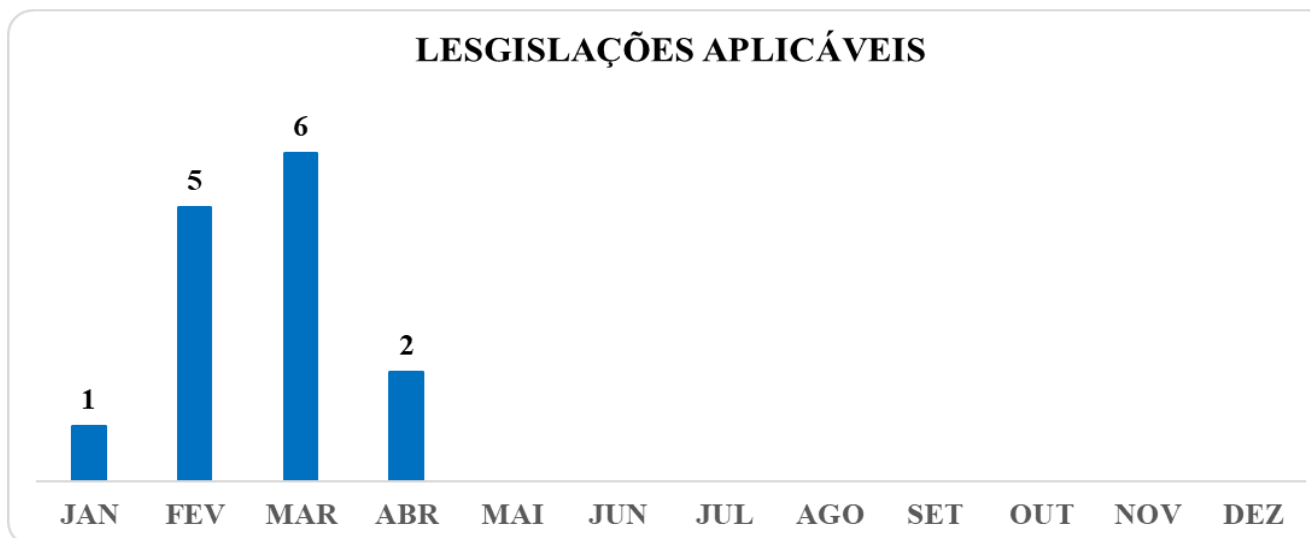

HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

Atendimento de sua missão com Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores:

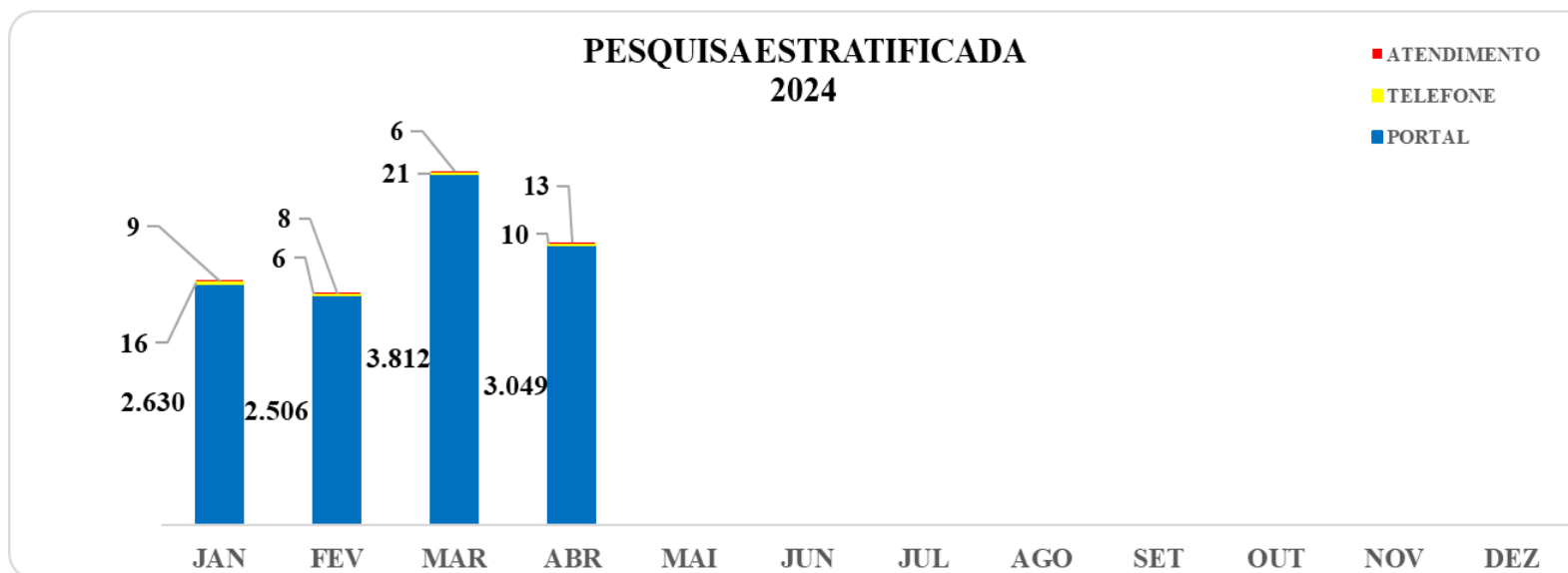
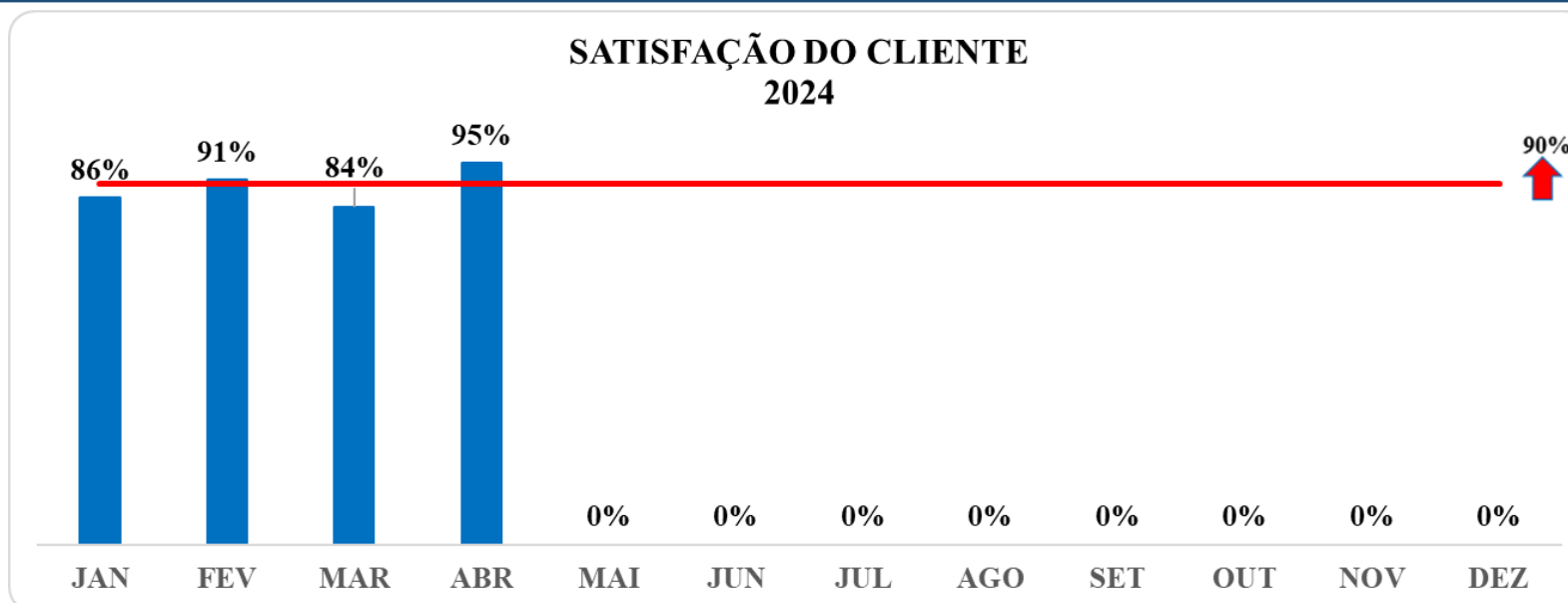


FOCO NO CLIENTE



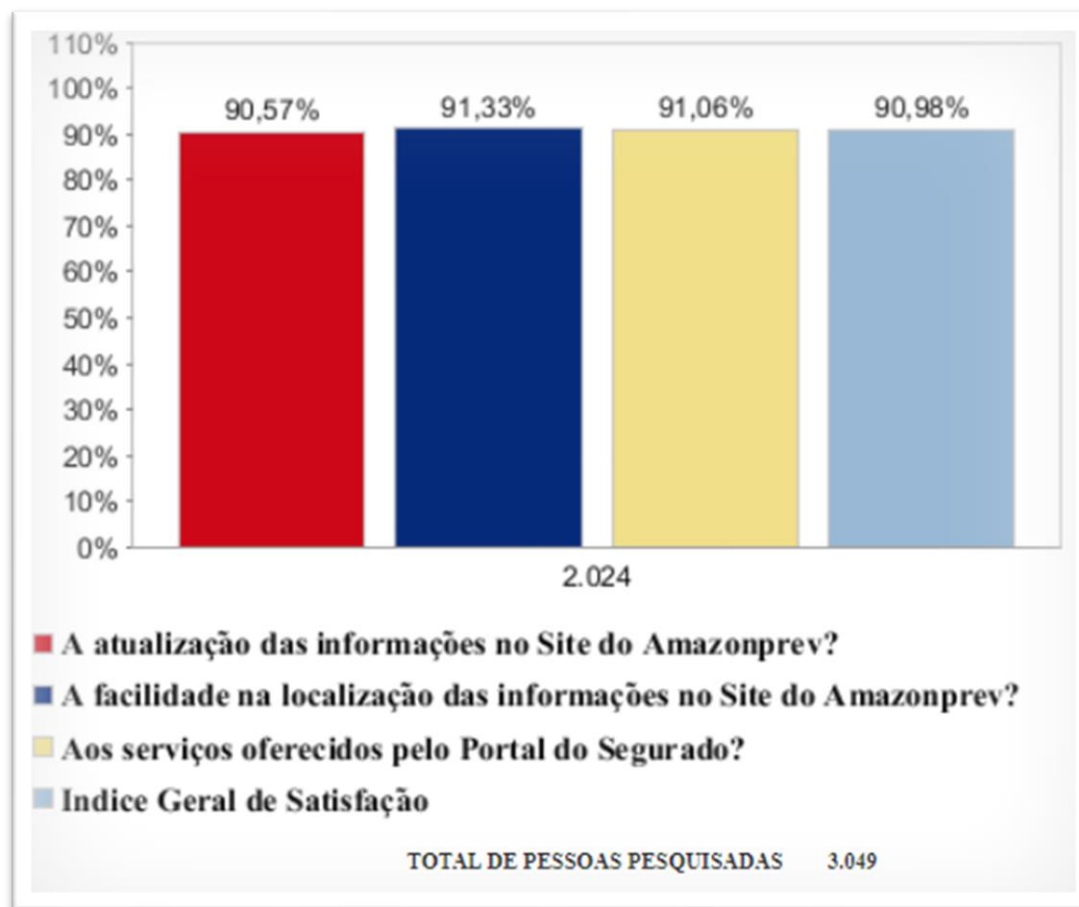
Foco no Cliente

Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV



Foco no Cliente

Pesquisa no Portal do Segurado em Relação ao Atendimento no Site da AMAZONPREV



Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

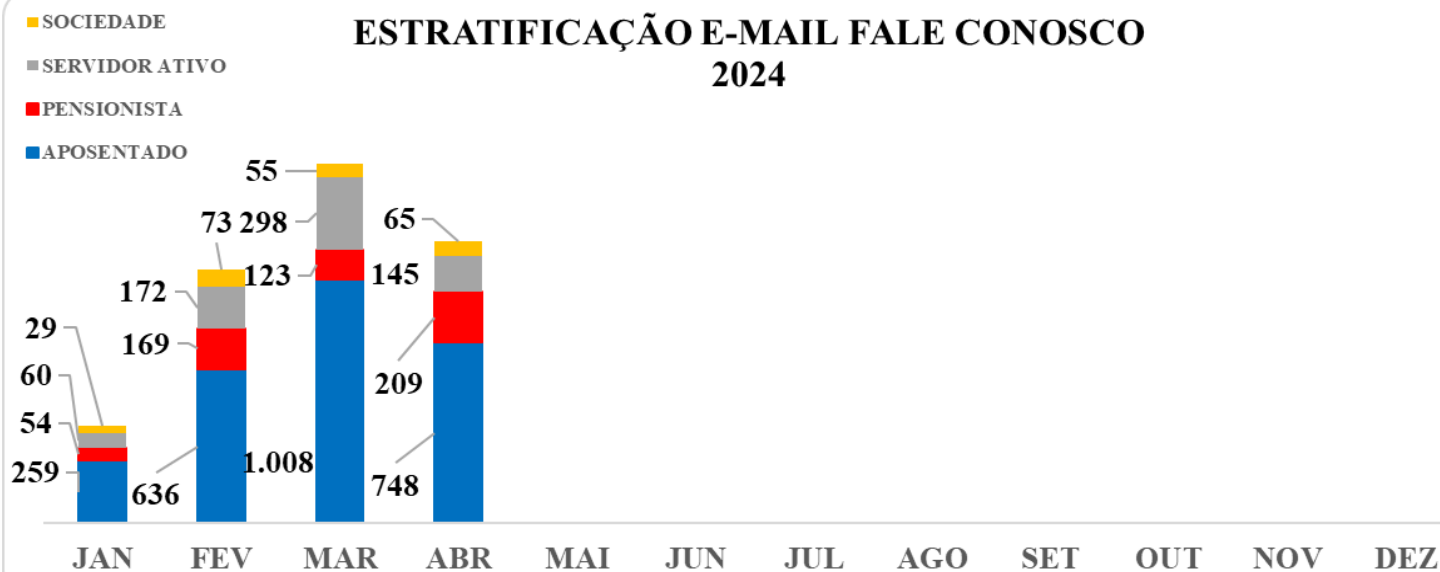
Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente Através do e-mail “Fale Conosco”

E-MAIL FALE CONOSCO 2024



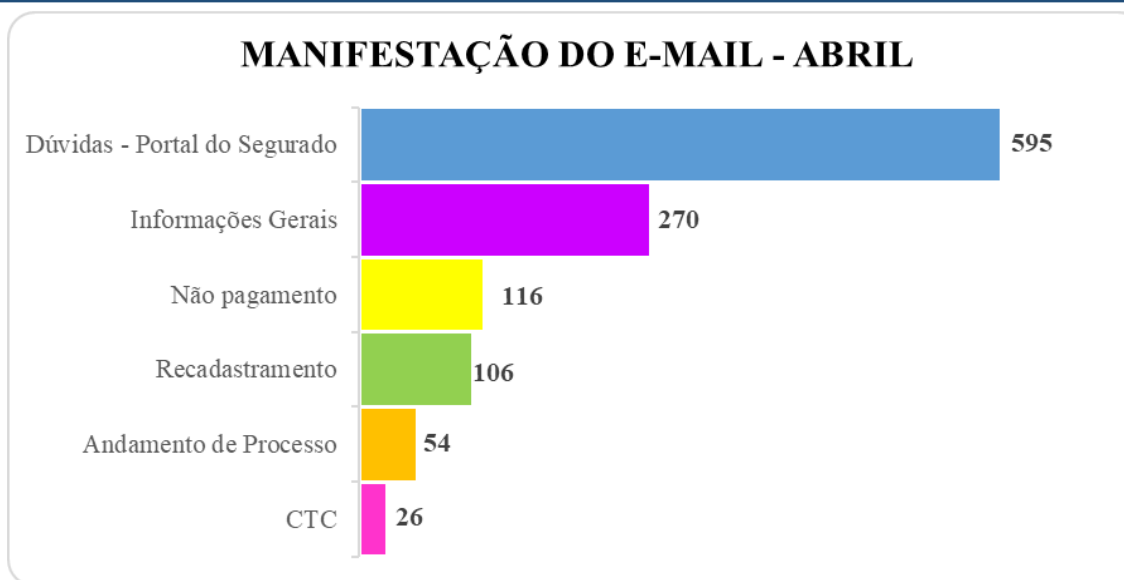
ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2024



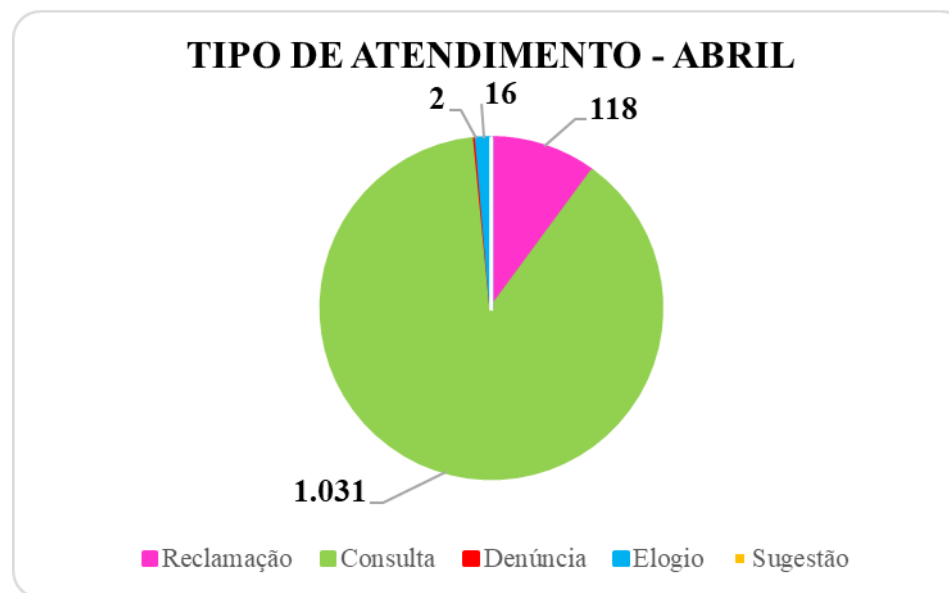
Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente Através do e-mail “Fale Conosco”

MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL	QUANTIDADE
CTC	26
Andamento de Processo	54
Recadastramento	106
Não pagamento	116
Informações Gerais	270
Dúvidas - Portal do Segurado	595

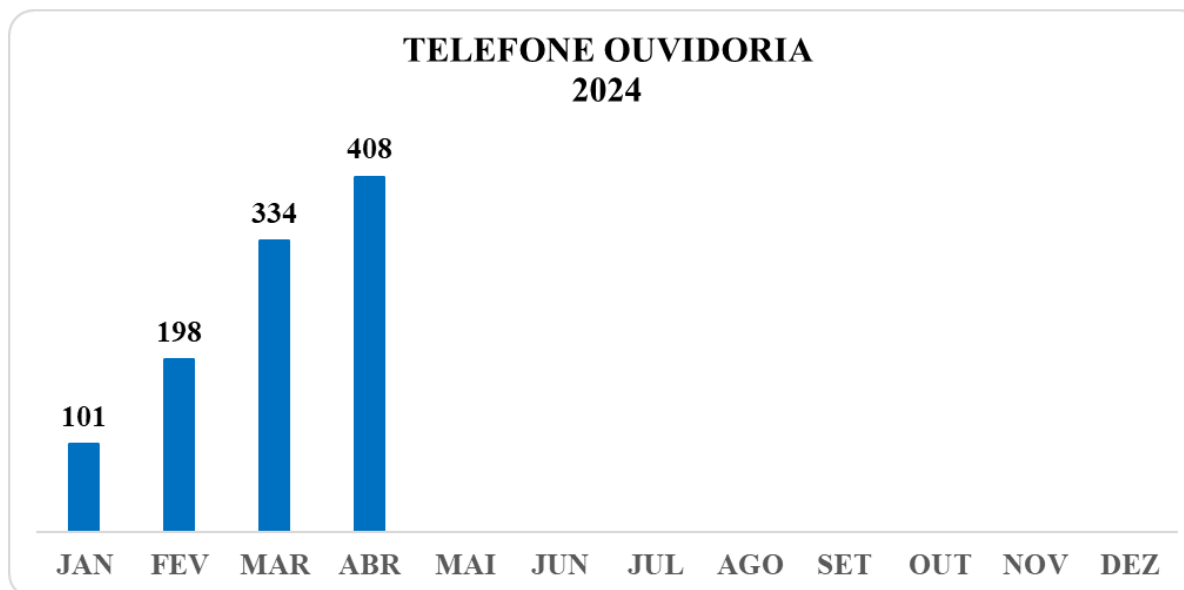


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	118
Consulta	1.031
Denúncia	2
Elogio	16
Sugestão	0

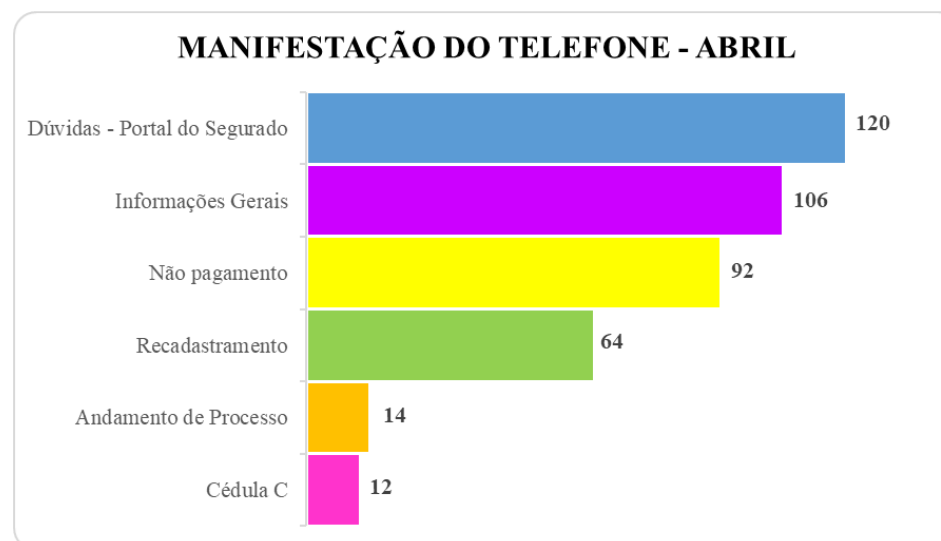


Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria



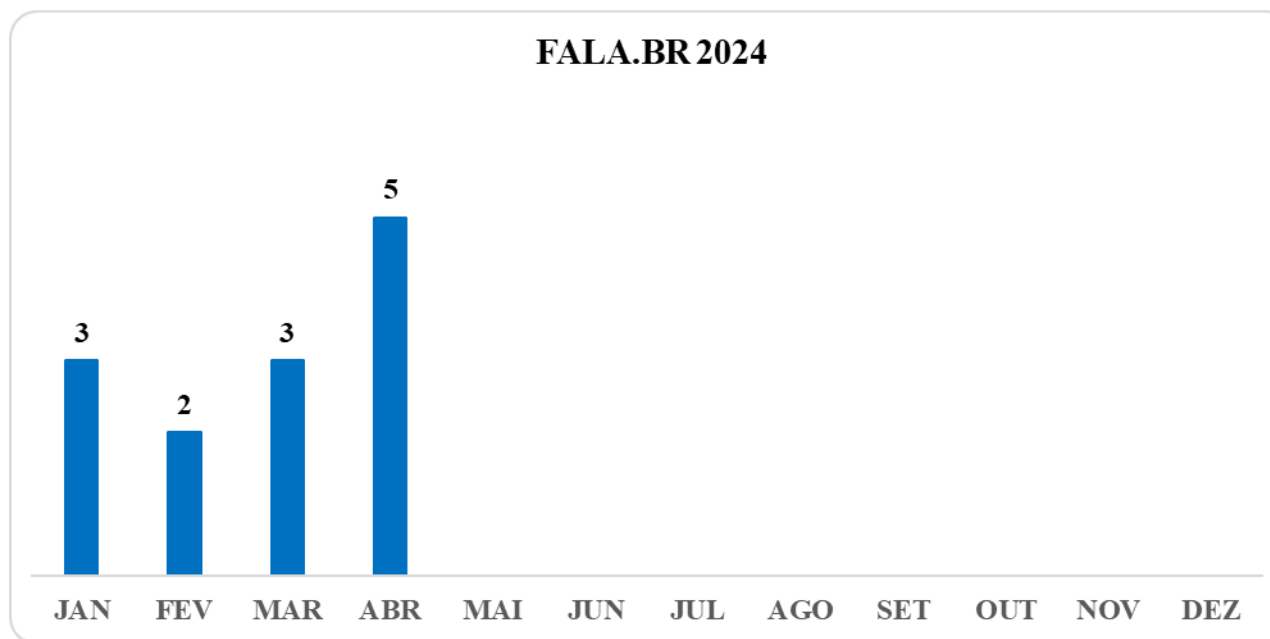
MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE	QUANTIDADE
Cédula C	12
Andamento de Processo	14
Recadastramento	64
Não pagamento	92
Informações Gerais	106
Dúvidas - Portal do Segurado	120



- Houve um aumento de ligações reclamando do “NÃO PAGAMENTO”, ocasionado pelo atraso de algumas horas no DÉBITO em conta do segurado.

Foco no Cliente

Registro “FALA.BR”

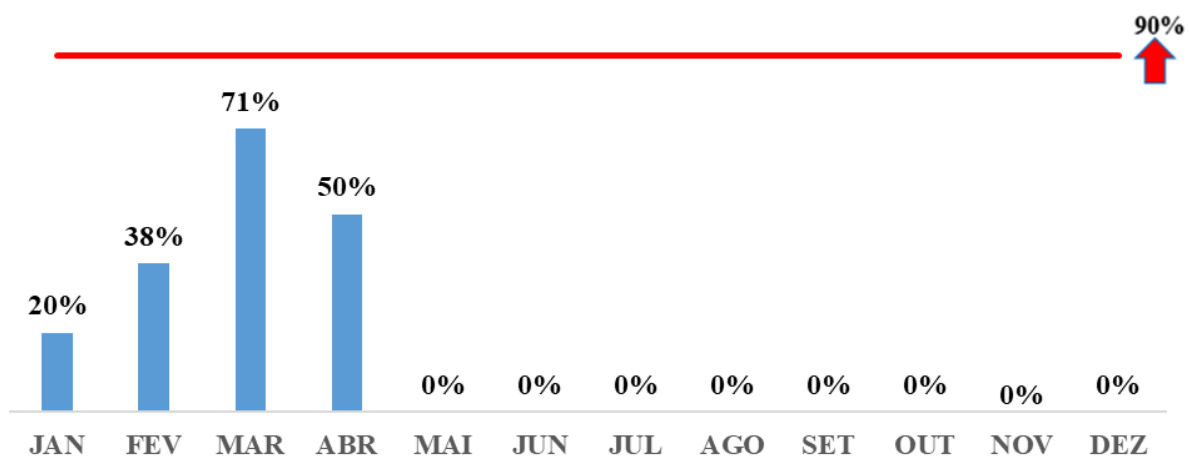


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV e E-SIC, no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas o canal FALA.BR.

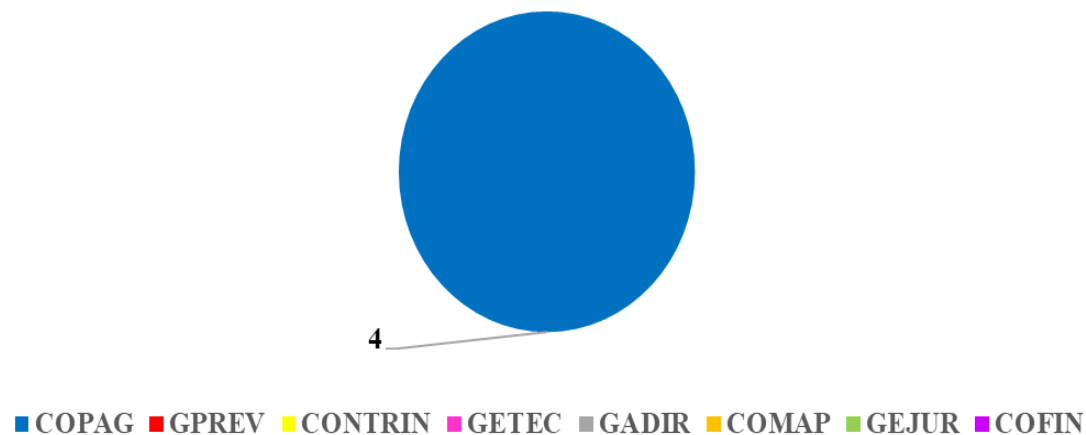
Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2024

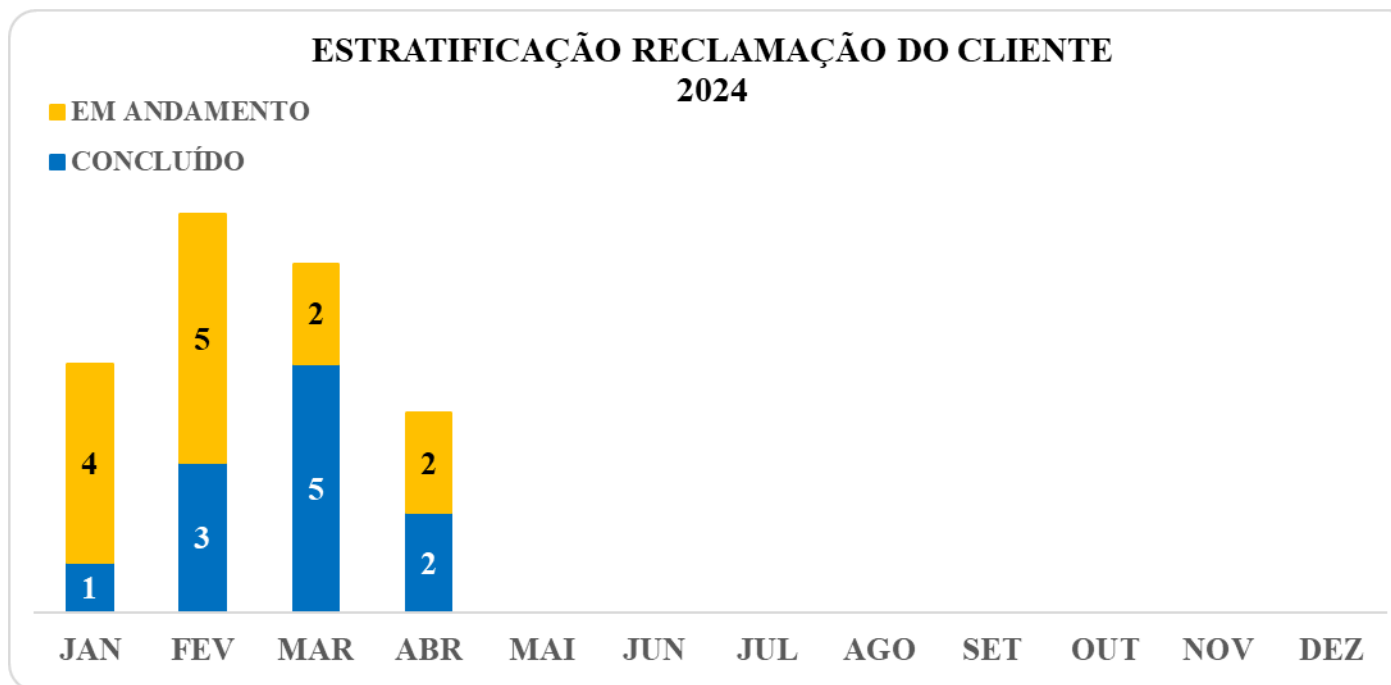


RECLAMAÇÃO DE SETORES POR ÁREA - ABRIL



Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

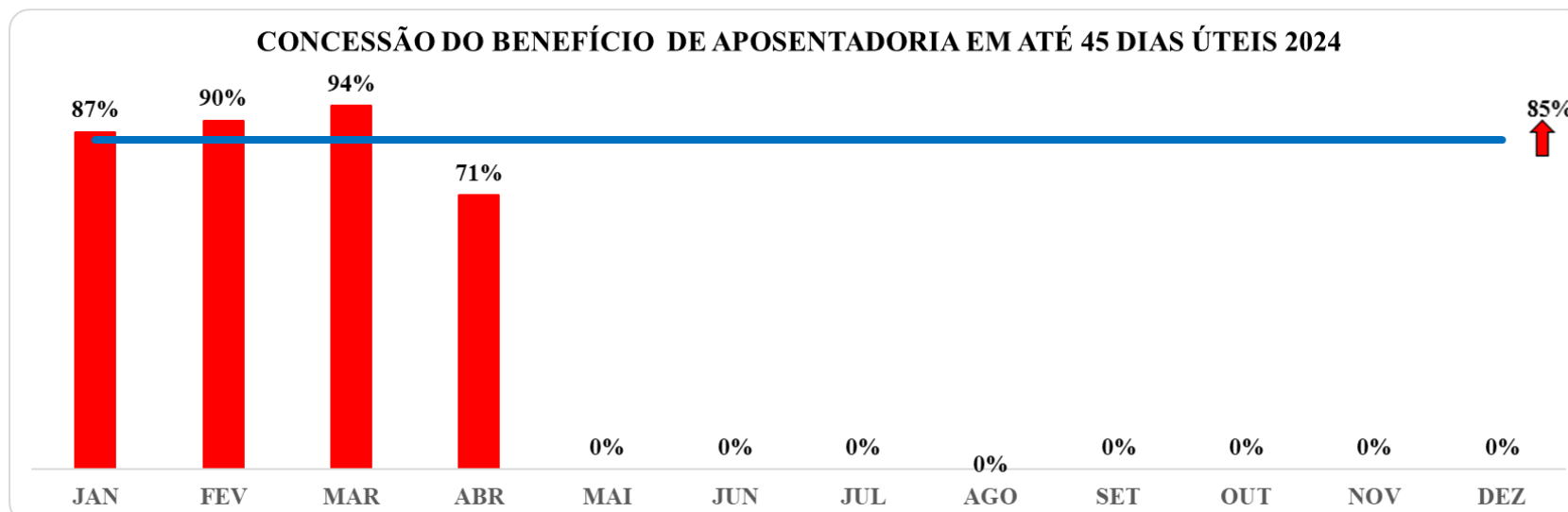


AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

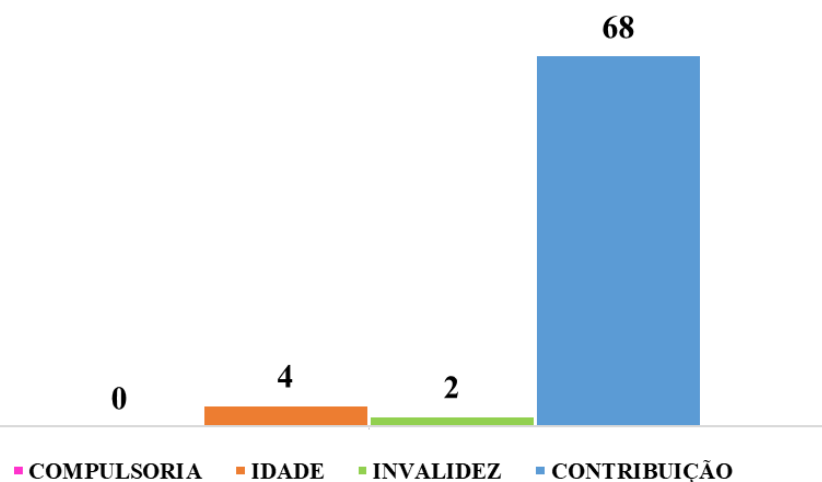


➤ 89 processos concluídos, sendo 63 concluídos dentro do prazo;

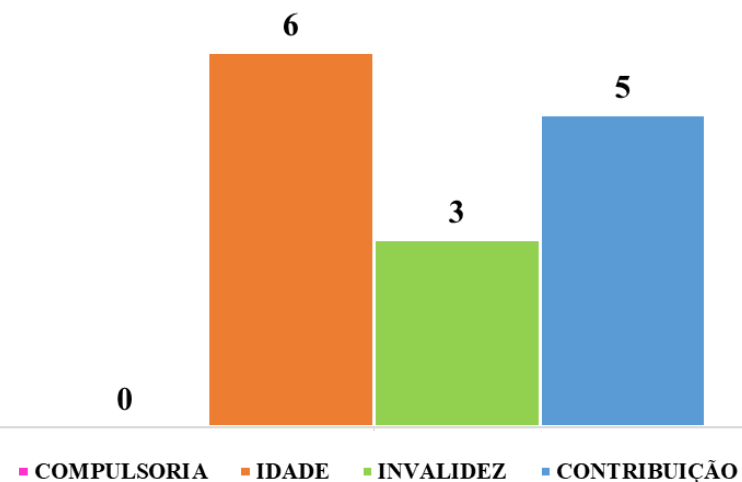
Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

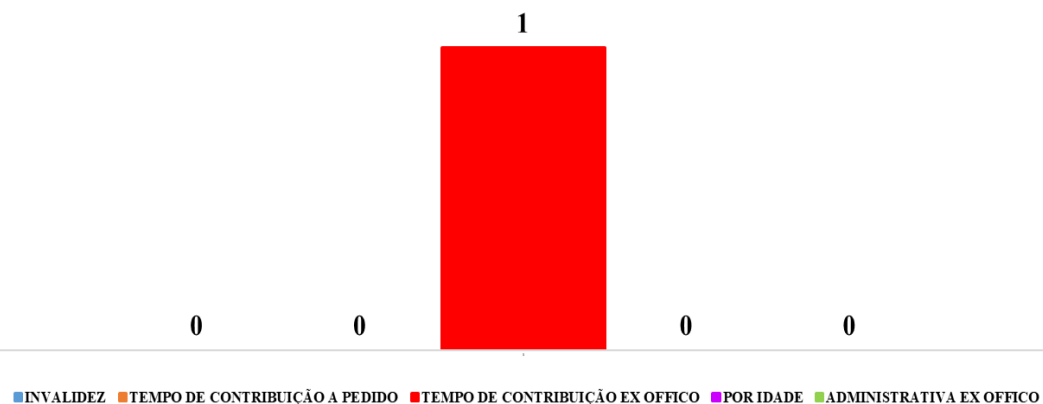
FFIN - ABRIL



FPREV - ABRIL



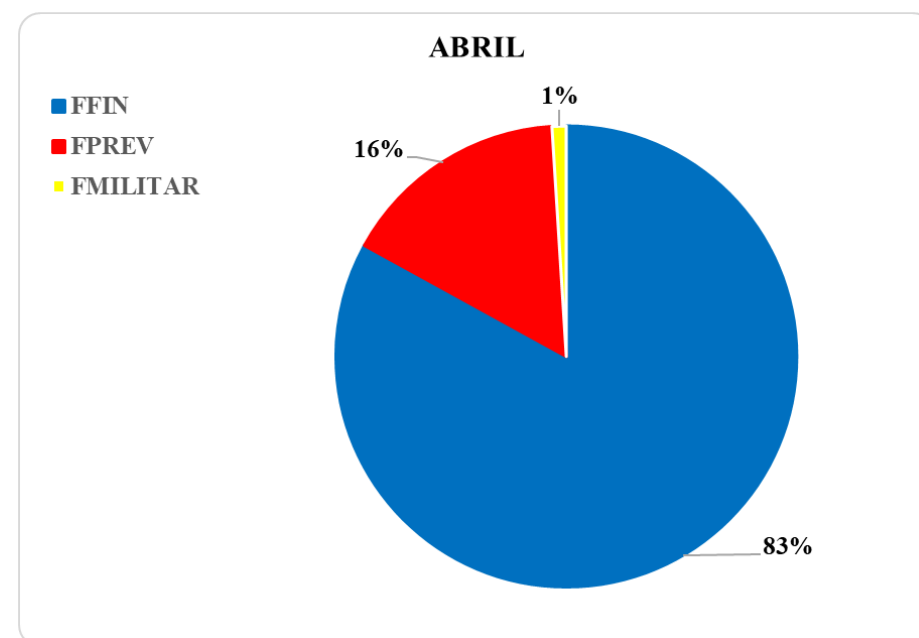
FMILITAR - ABRIL



Avaliação de Desempenho

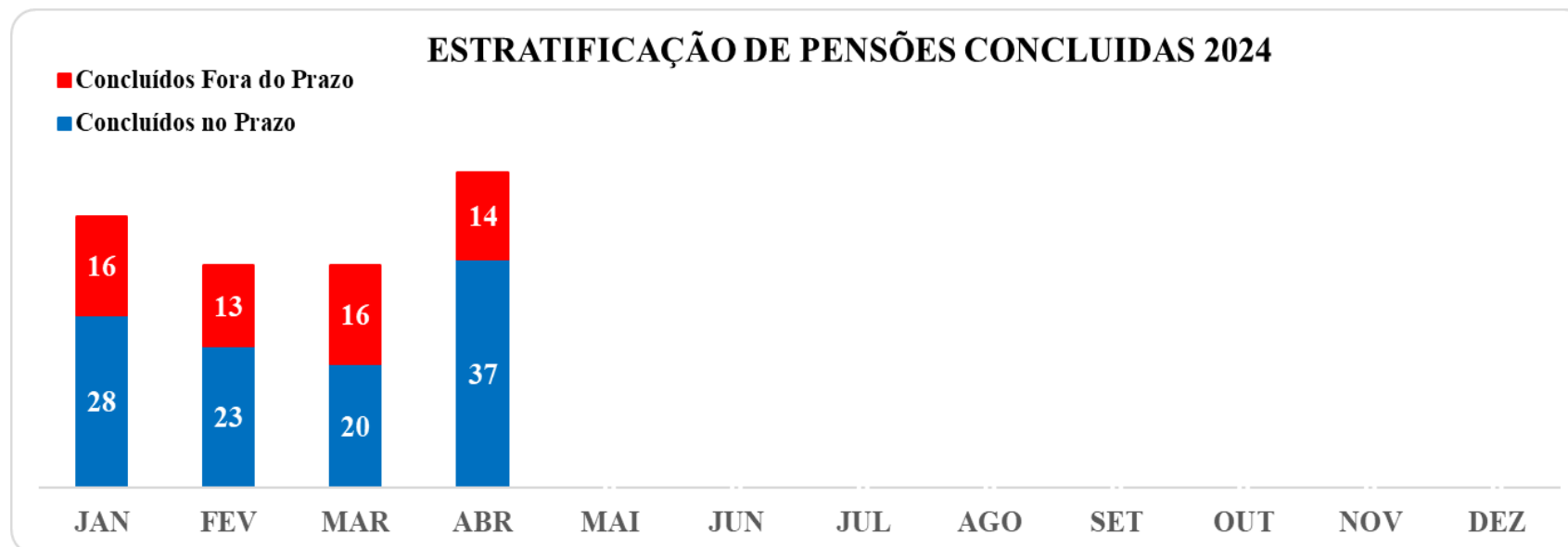
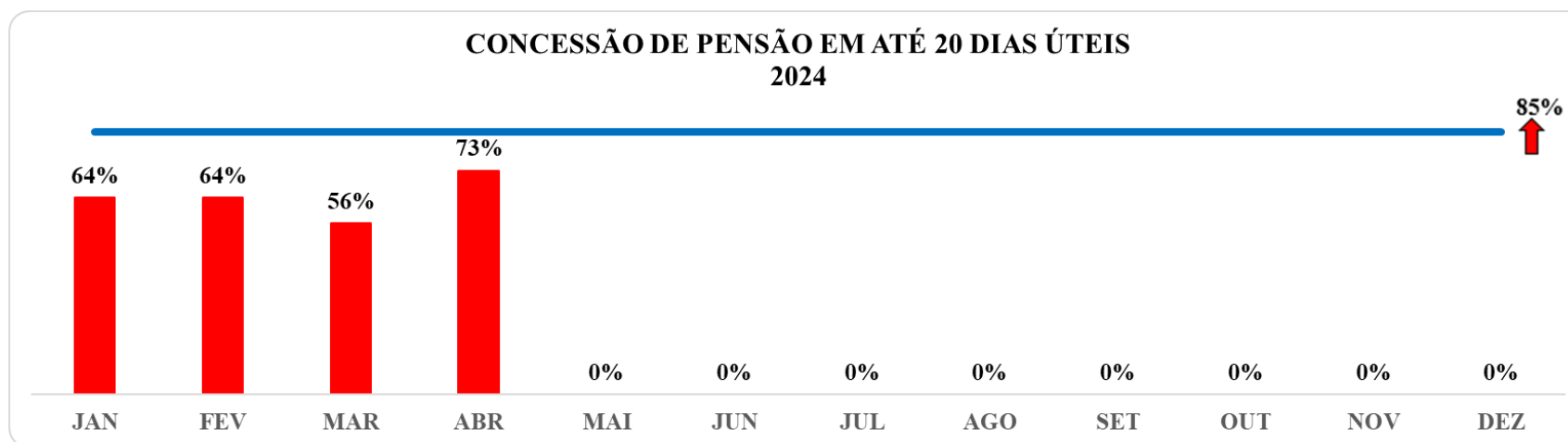
Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO						
MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUIDOS
JANEIRO	74	87%	11	13%	0	0%
FEVEREIRO	31	78%	5	13%	4	10%
MARÇO	54	84%	10	16%	0	0%
ABRIL	74	83%	14	16%	1	1%
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



Avaliação de Desempenho

Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis



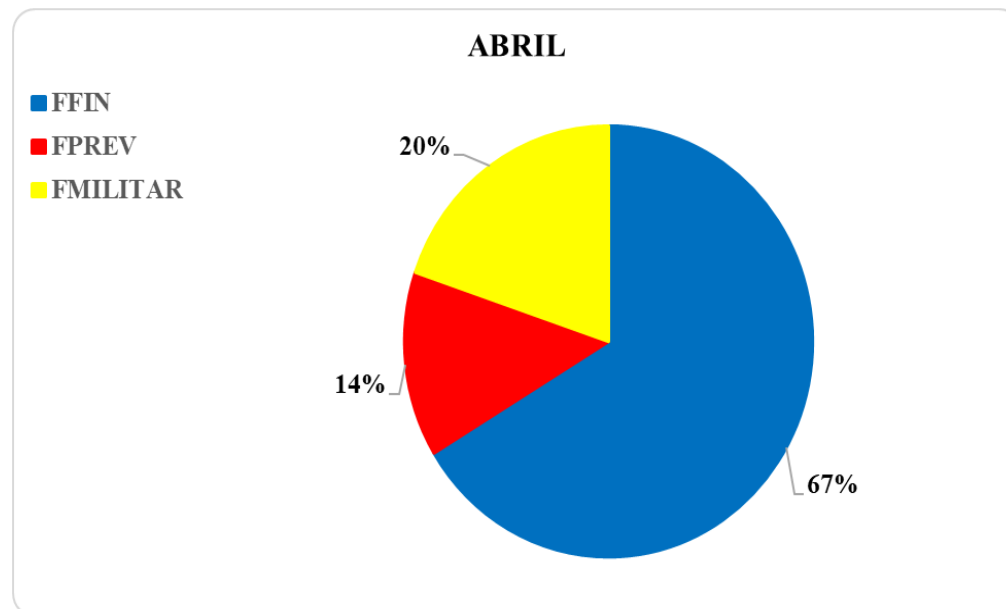
- 51 processos concluídos, sendo 37 concluídos dentro do prazo;

Avaliação de Desempenho

Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

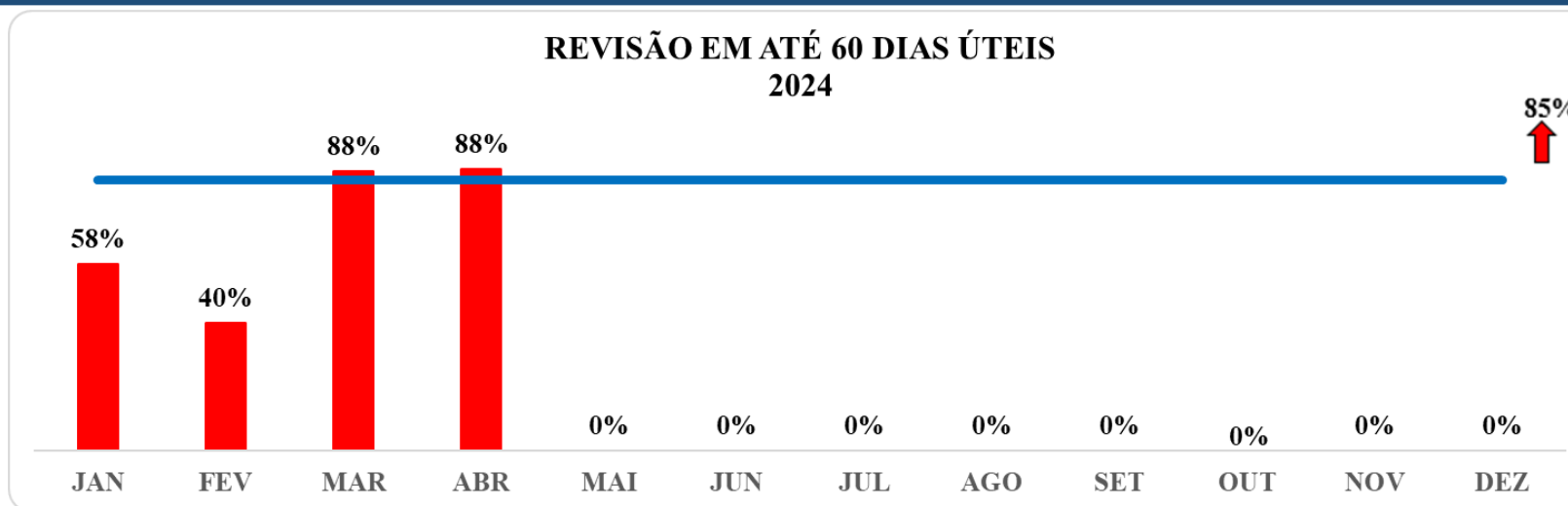
PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO

MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUÍDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUÍDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUÍDOS
JANEIRO	33	75%	7	16%	4	9%
FEVEREIRO	26	72%	7	19%	3	8%
MARÇO	17	47%	11	31%	8	22%
ABRIL	34	67%	7	14%	10	20%
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



Avaliação de Desempenho

Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis

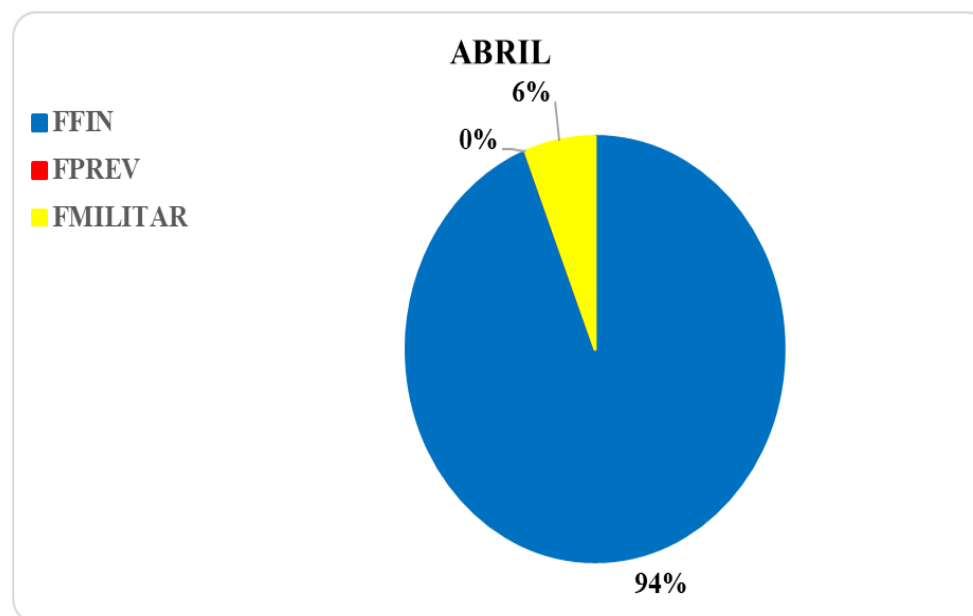


- 17 processos concluídos, sendo 15 processos concluídos dentro do prazo;

Avaliação de Desempenho

Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis

PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO						
MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUIDOS
JANEIRO	9	75%	2	17%	1	8%
FEVEREIRO	12	80%	1	7%	2	13%
MARÇO	5	63%	0	0%	3	38%
ABRIL	16	94%	0	0%	1	6%
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



RESULTADOS ALCANÇADOS

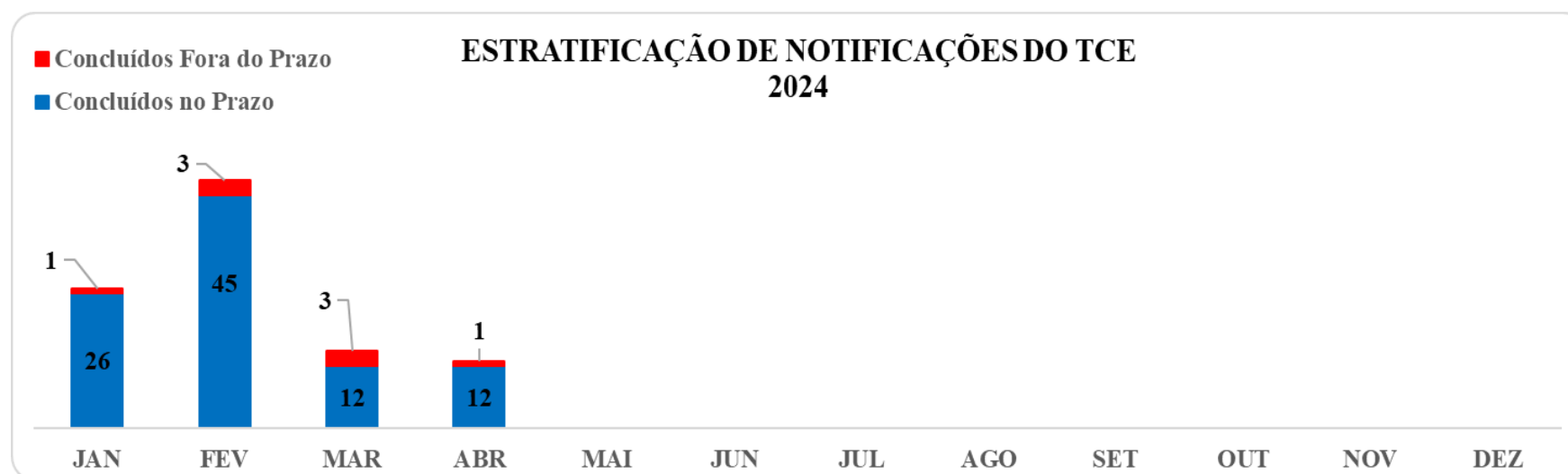
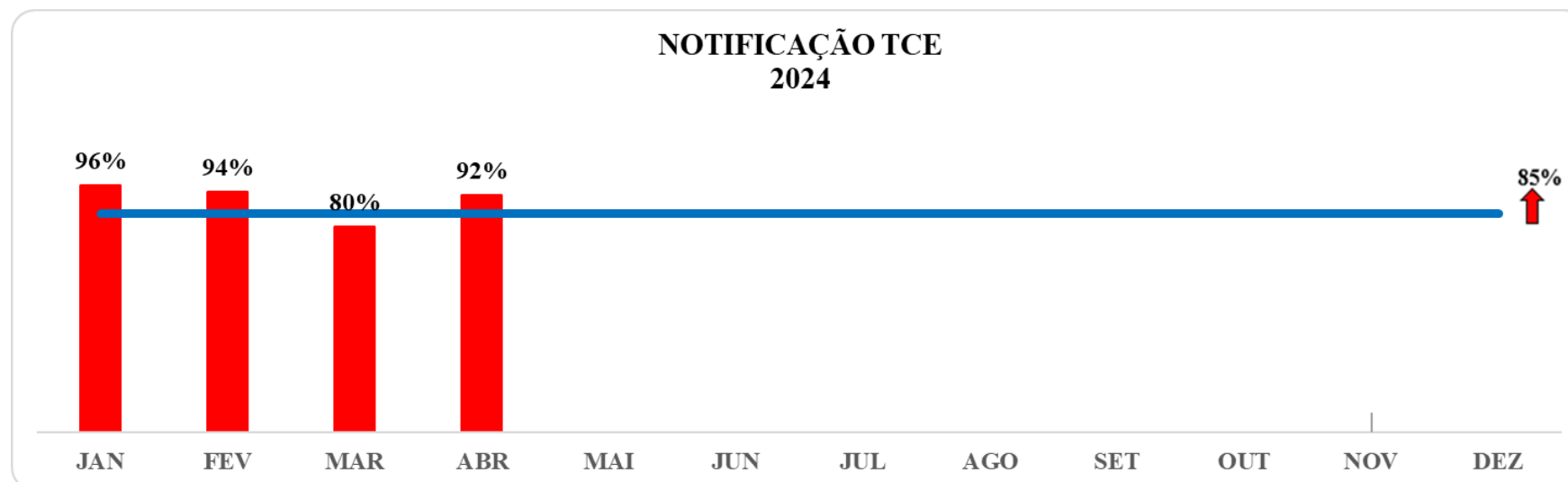
Quantitativo de Segurados Recenseados e Não Recenseados Ativos, Inativos (Aposentados) e Pensionistas.

CATEGORIA	QNTD. RECENSEADOS	% RECENSEADOS	QNTD. NÃO RECENSEADOS	% NÃO RECENSEADOS	TOTAL
APOSENTADOS	27996	88,17%	3756	11,83%	31752
ATIVOS	55344	80,11%	13743	19,89%	69087
PENSIONISTAS	6686	76,24%	2084	23,76%	8770
TOTAL	90026	82,13%	19583	17,87%	109609

- Conforme o Planejamento Estratégico, através da ação A.2.1.8.B, teve início em maio/2023 o censo previdenciário dos ativos, inativos e pensionistas do Governo do Estado do Amazonas.

Avaliação de Desempenho

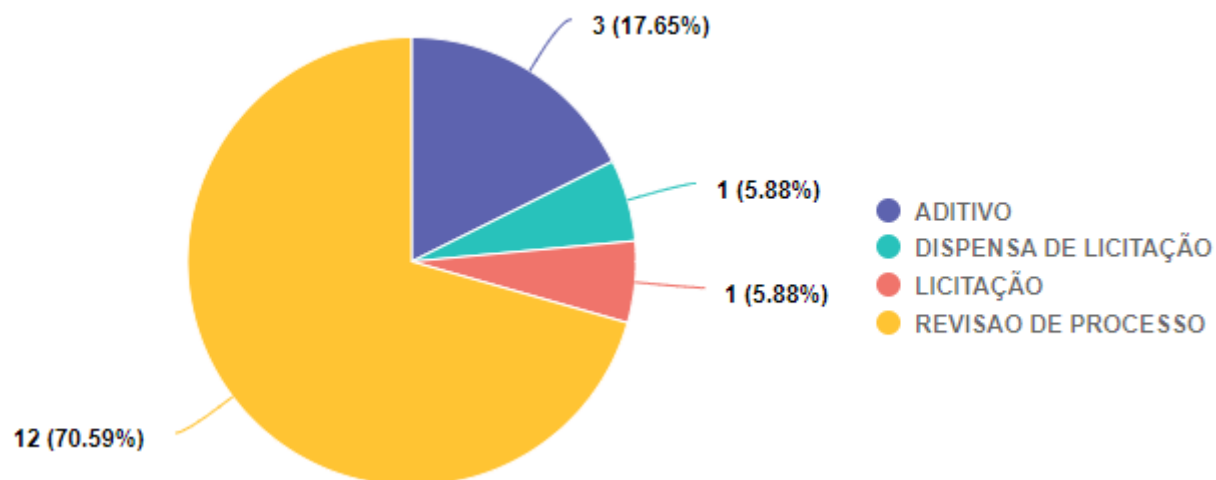
Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte



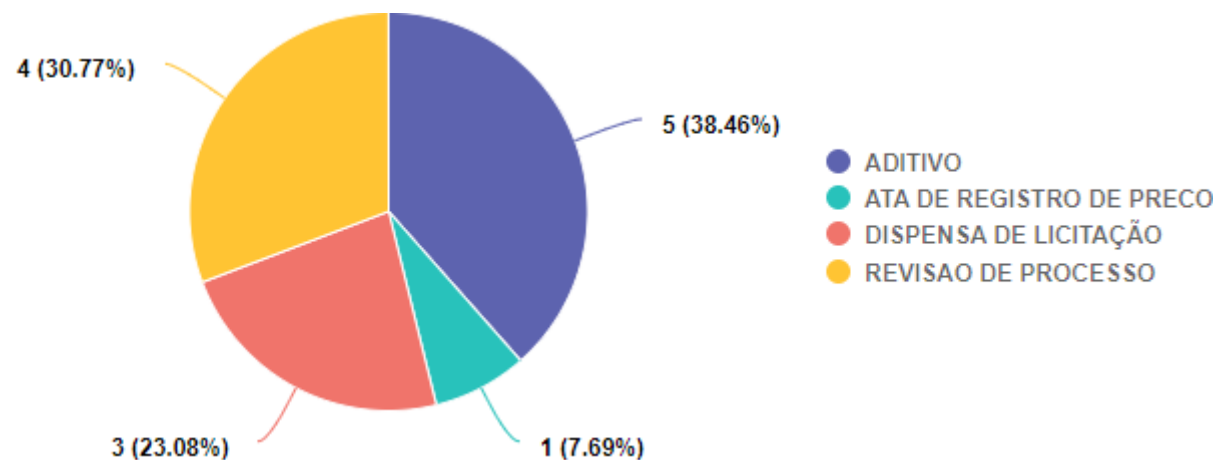
Avaliação de Desempenho

Processos de Aquisição

PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS - ABRIL

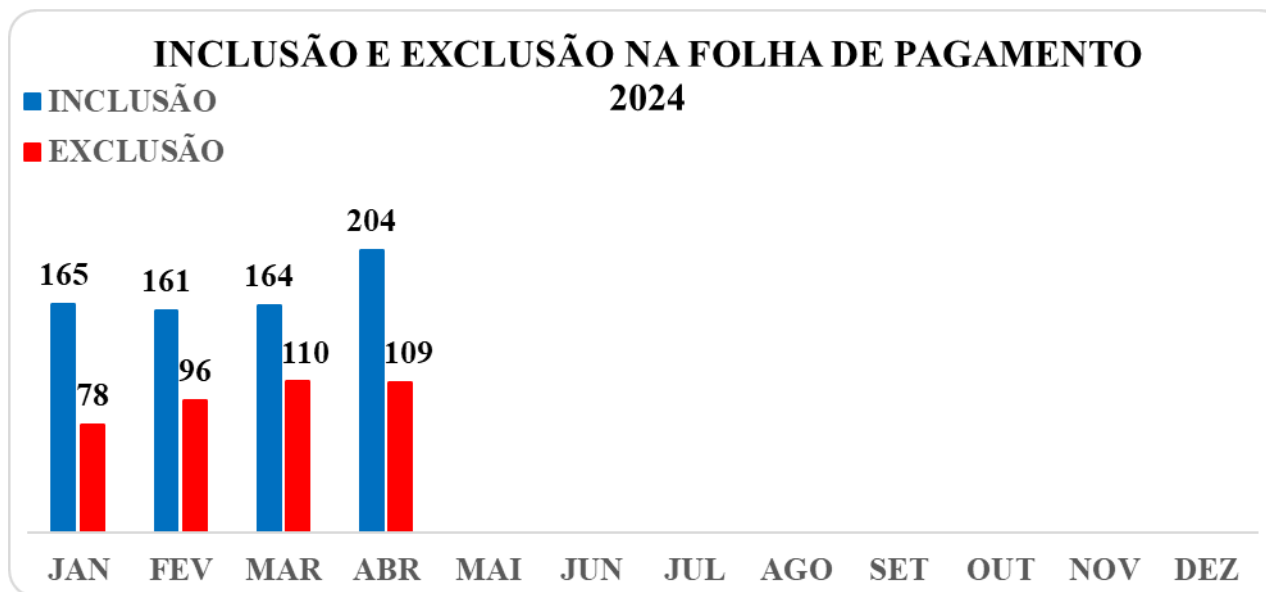


PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE - ABRIL



Avaliação de Desempenho

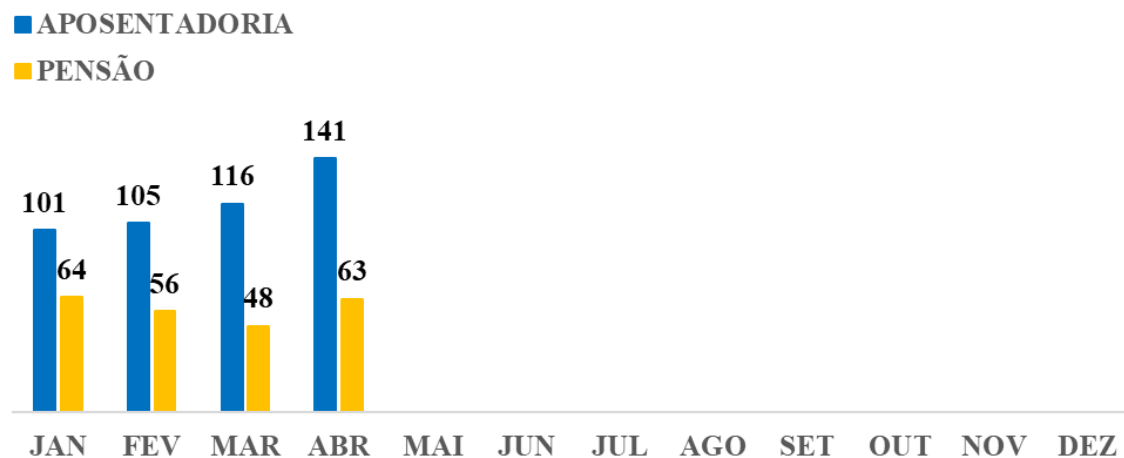
Inclusões e Exclusões de Benefícios na Folha de Pagamento



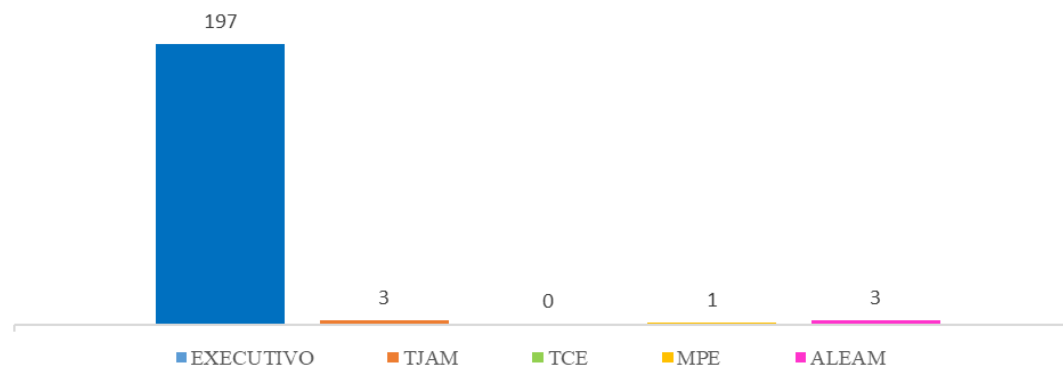
Avaliação de Desempenho

Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO 2024

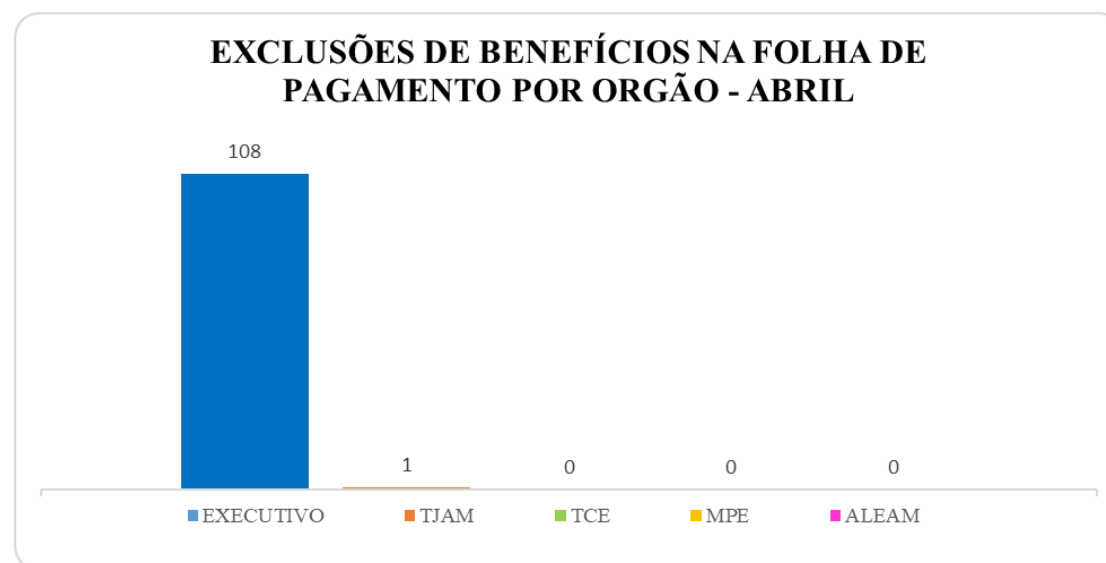
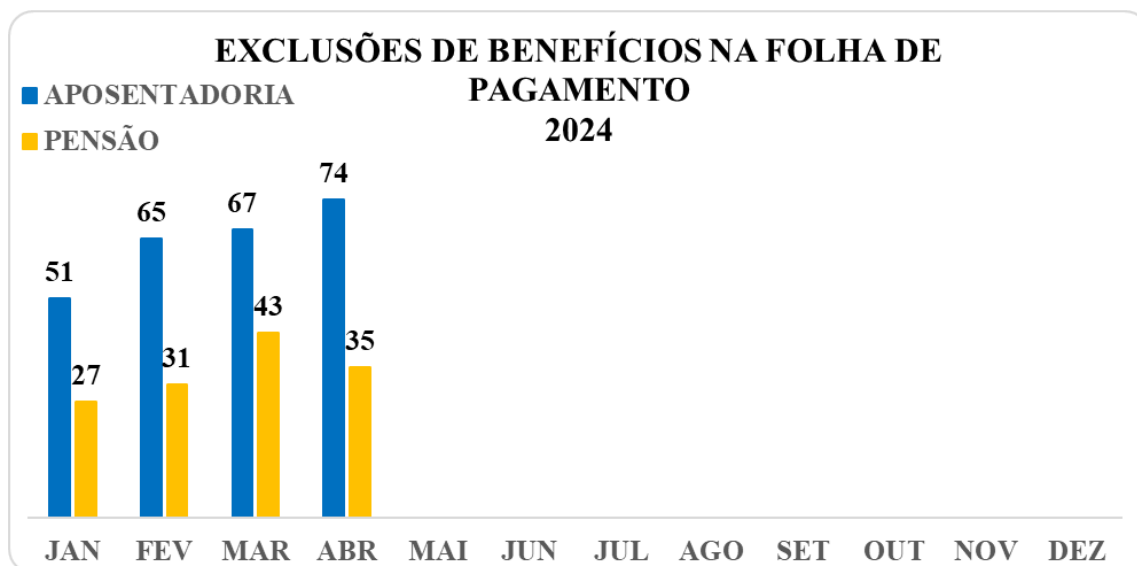


INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - ABRIL



Avaliação de Desempenho

Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento



Avaliação de Desempenho

Compensação Previdenciária

Relatório de Ajuste de Contas - MENSAL AMAZONAS 2024												
RPPS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
RGPS	R\$ 7.697.912,93	R\$ 6.372.501,94	R\$ 5.351.147,90									
BAHIA	R\$ 88,90	R\$ 88,90	R\$ 88,90									
BETIM	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52									
CACHOEIRINHA	R\$ 62,77	R\$ 62,77	R\$ 62,77									
CAMPINAS	R\$ 9,56	R\$ 9,56	R\$ 9,56									
CEARA	R\$ 11.617,20	R\$ 290,43	R\$ 290,43									
DECIPEX	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33									
DISTRITO FEDERAL	R\$ 107,52	R\$ 107,52	R\$ 107,52									
FORTALEZA	R\$ 48,56	R\$ 48,56	R\$ 48,56									
GOIAS	R\$ -	R\$ -	R\$ -									
ITACOATIARA	R\$ 866,29	R\$ 866,29	R\$ 866,29									
LAGES	R\$ 292,51	R\$ 292,51	R\$ 292,51									
MANAUS	R\$ 79.014,66	R\$ 72.472,29	R\$ 78.557,78									
MATO GROSSO	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72									
PARANA	R\$ 780,18	R\$ 780,18	R\$ 780,18									
R. JANEIRO (ESTADO)	R\$ 369,66	R\$ 369,66	R\$ 369,66									
RIO GRANDE DO SUL	R\$ -	R\$ -	R\$ 7.183,68									
RONDONIA	R\$ 182,47	R\$ 182,47	R\$ 618,43									
SANTA CATARINA	R\$ 147,41	R\$ 147,41	R\$ 147,41									
SAO PAULO (CAPITAL)	R\$ 378,51	R\$ 378,51	R\$ 378,51									
SAO PAULO (ESTADO)	R\$ 164,58	R\$ 164,58	R\$ 164,58									
UBERLANDIA	R\$ 286,30	R\$ 286,30	R\$ 286,30									

Fonte: COMPREV

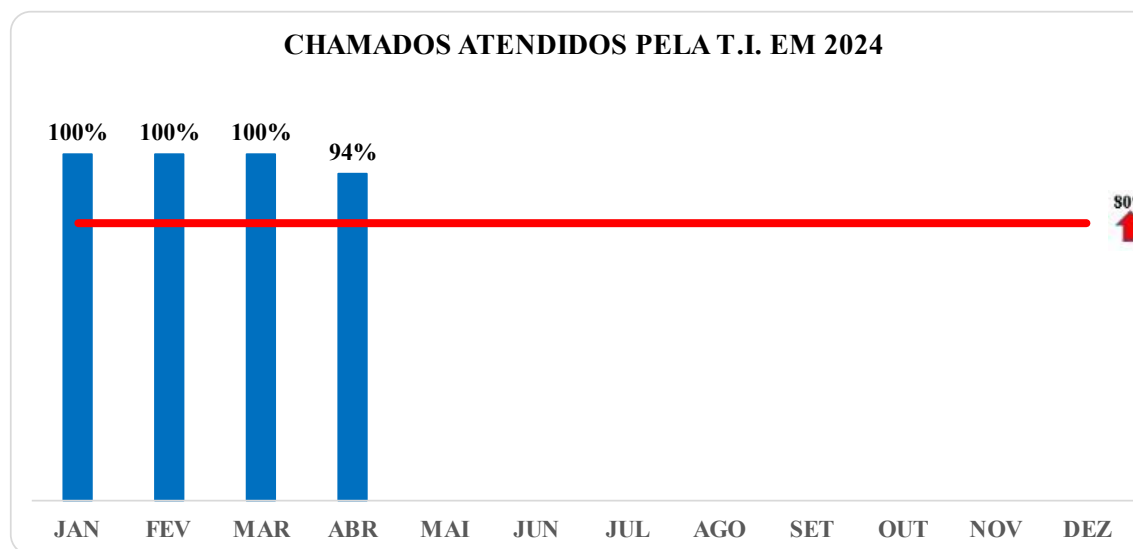
Os deferimentos atendem a ordem cronológica de análise determinada pela Portaria SEPR/ME n 1.529 de 02 de julho de 2020.

Nota: Em AZUL temos a receber

Nota: Em VERMELHO temos a pagar

Avaliação de Desempenho

Chamadas Solucionadas Help Desk T.I.

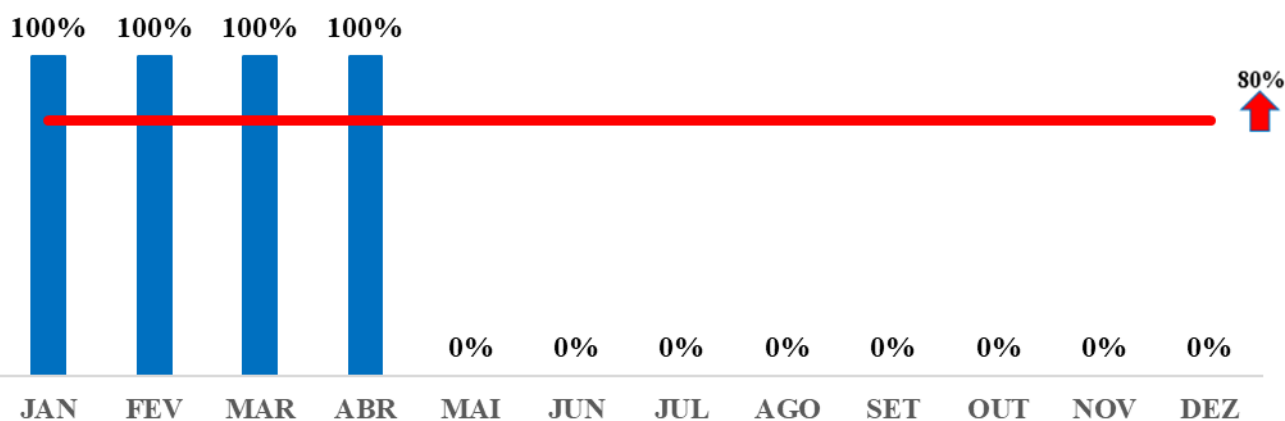


CHAMADOS ATENDIDOS PELA T.I. EM 2024				
MÊS	CHAMADOS ABERTOS	ATENDIDOS NO PRAZO	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	21	21	100%	80%
FEV	20	20	100%	80%
MAR	21	21	100%	80%
ABR	18	17	94%	80%
MAI				80%
JUN				80%
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				

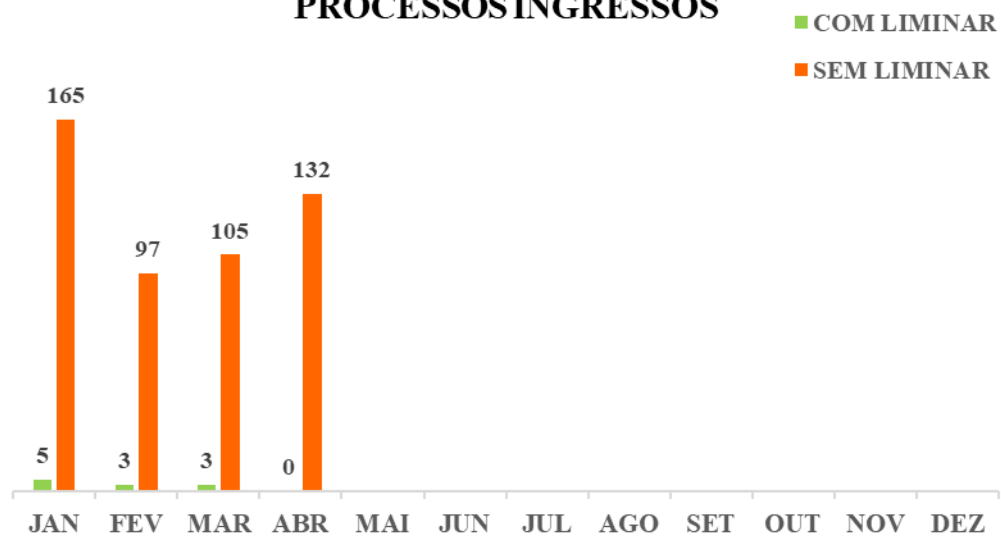
Avaliação de Desempenho

Gejur Contencioso

INFORMAÇÕES MENSUAIS DO CONTENCIOSO 2024



PROCESSOS INGRESSOS



Avaliação de Desempenho

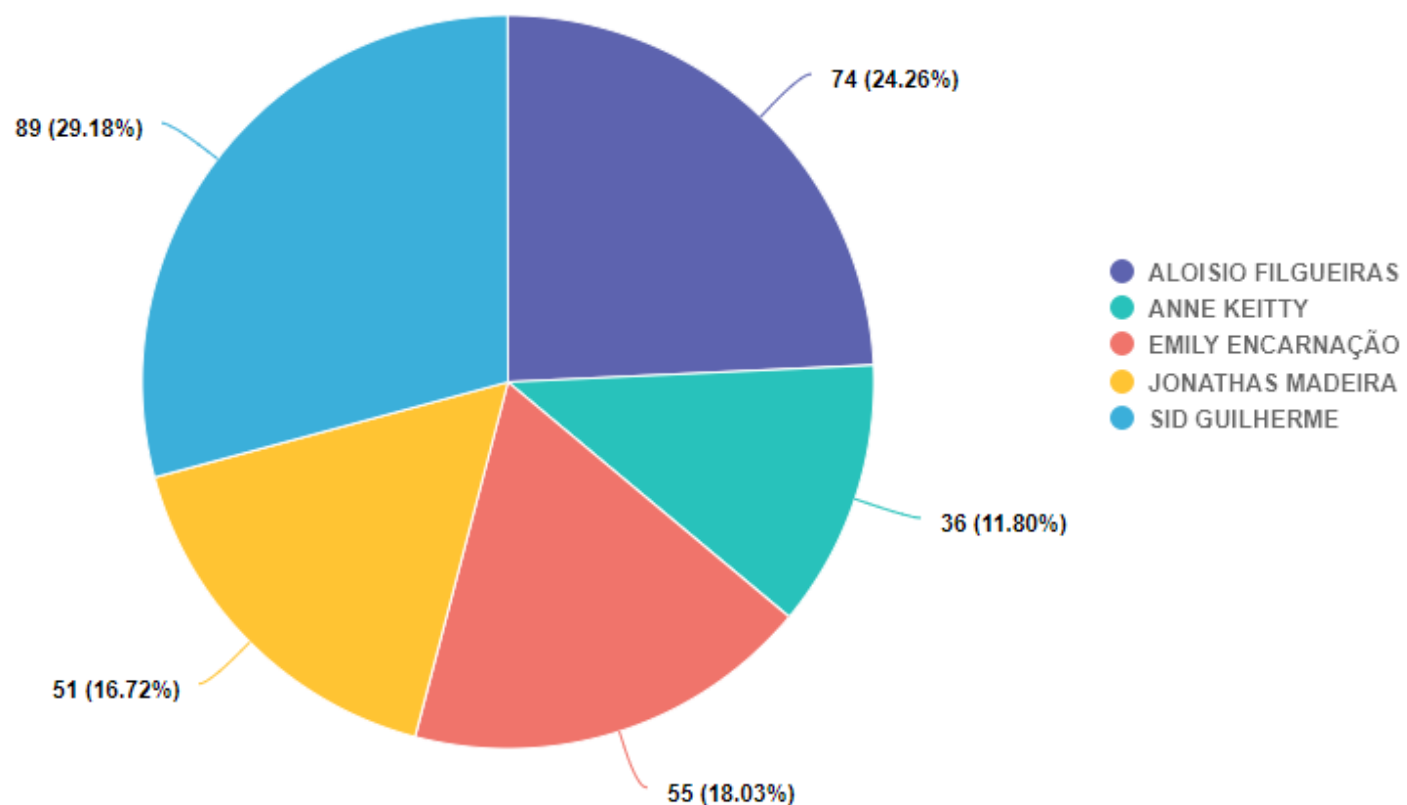
Gejur Contencioso

AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
ABRIL	PRECATÓRIO	0	7	8
	REVISIONAL DE PROVENTOS	0	1	
AÇÃO DE COBRANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
ABRIL		0	53	53
MANDADO DE SEGURANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
ABRIL		0	1	1
JUIZADO ESPECIAL				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
ABRIL		0	70	70

Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Prev. Adm.

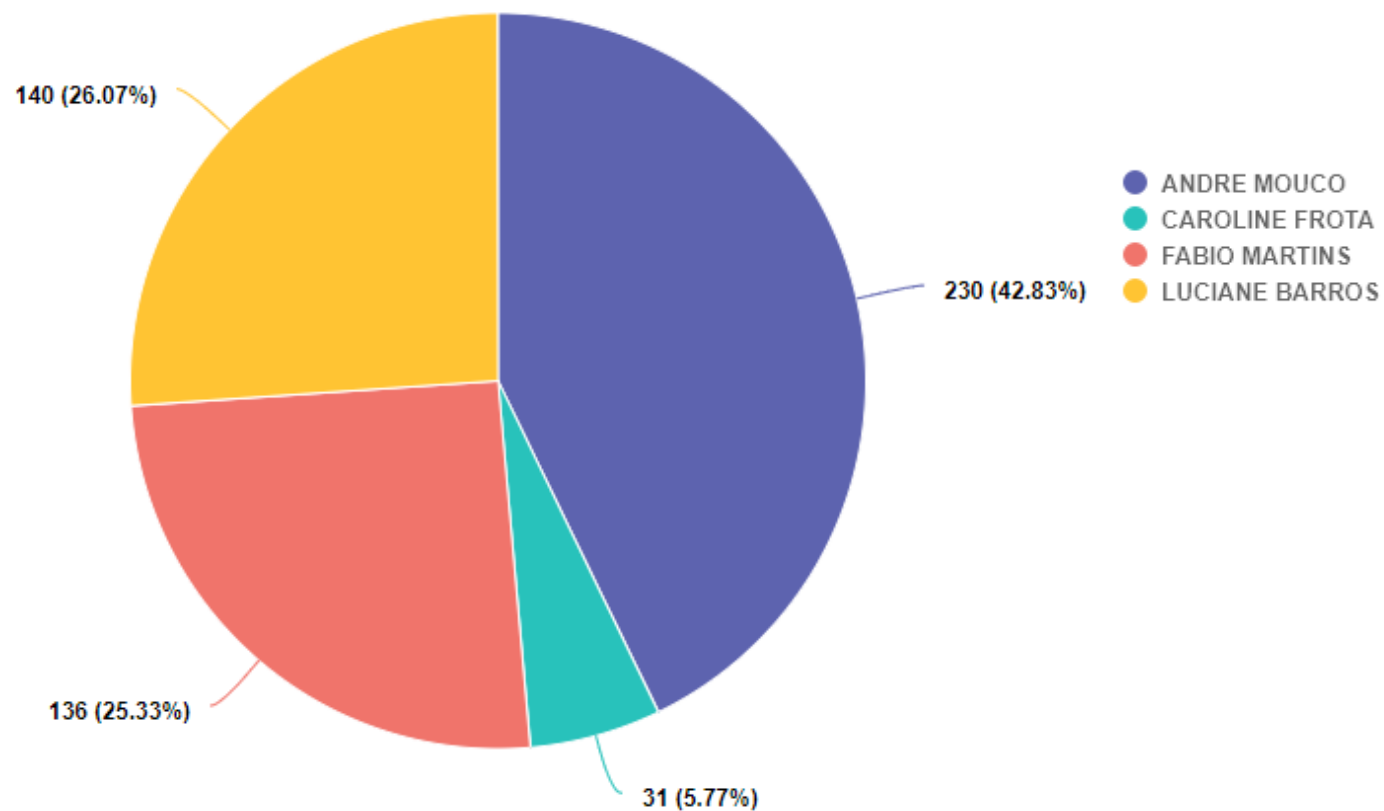
Advogado ↕	Quantidade ↕
ALOISIO FILGUEIRAS	74
ANNE KEITTY	36
EMILY ENCARNAÇÃO	55
JONATHAS MADEIRA	51
SID GUILHERME	89
Total	305



Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Contencioso

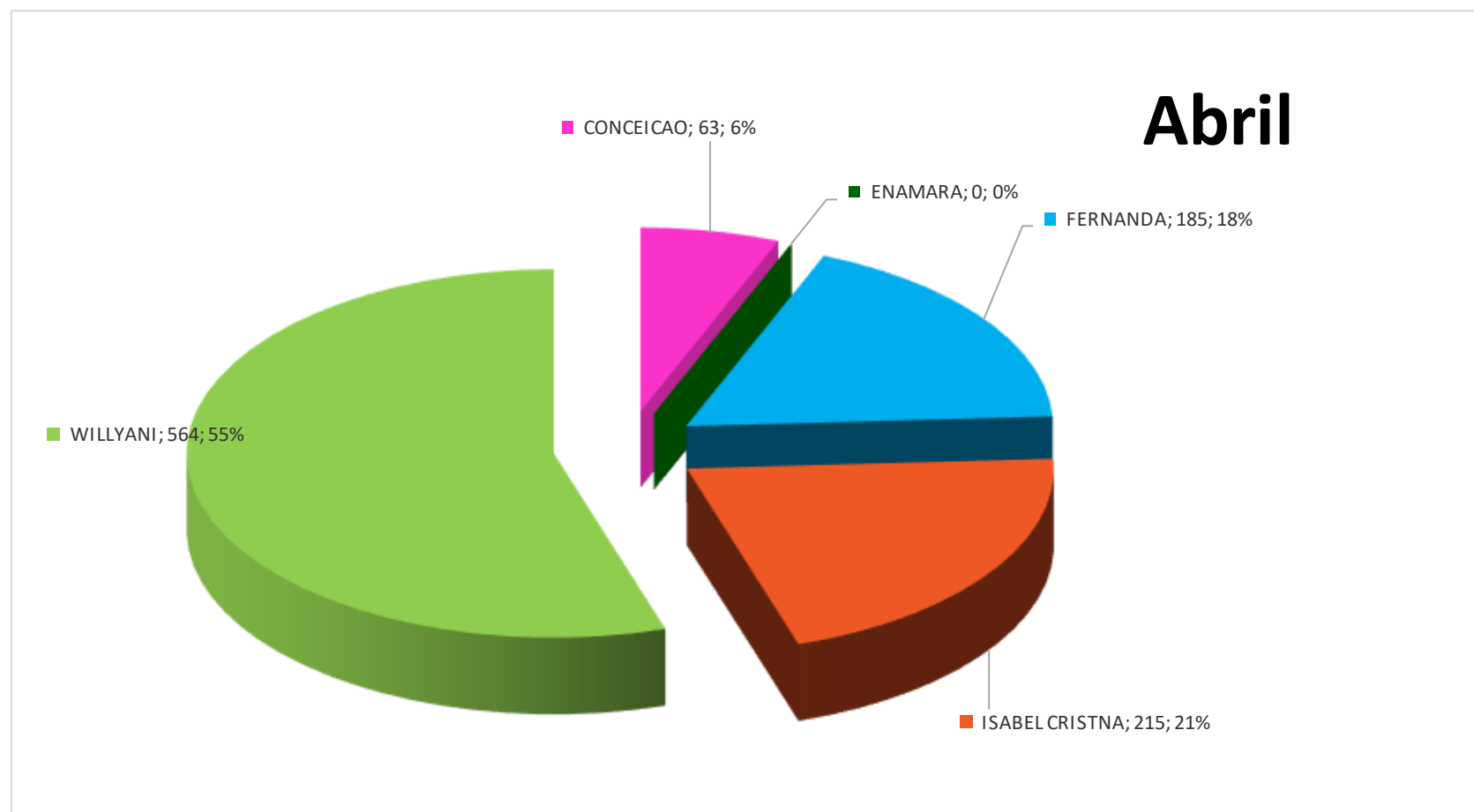
Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ANDRE MOUCO	230
CAROLINE FROTA	31
FABIO MARTINS	136
LUCIANE BARROS	140
Total	537



Avaliação de Desempenho

Produtividade Gadir

GADIR	Abril
CONCEICAO	63
ENAMARA	0
FERNANDA	185
ISABEL CRISTNA	215
WILLYANI	564
TOTAL	1027



Foco no Cliente

Laudo CONTRIN

172 PROCESSOS GERAIS

149 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS

143 LAUDOS DE APOSENTADORIA

6 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS ENCAMINHADOS AO COARQ

3 PROCESSOS DE PENSÕES

2 LAUDOS DE PENSÃO

1 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS DE PENSÃO ENCAMINHADOS AO COARQ

20 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS

13 LAUDOS EMITIDOS

7 DILIGÊNCIA EXTERNA

4 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

1.580 DEMANDAS DA OUVIDORIA

1.167 E-MAILS PARA CONSULTA

408 CHAMADAS DE LIGAÇÃO

5 DEMANDA DO "FALA BR"

5 E-OUV

RECURSOS HUMANOS

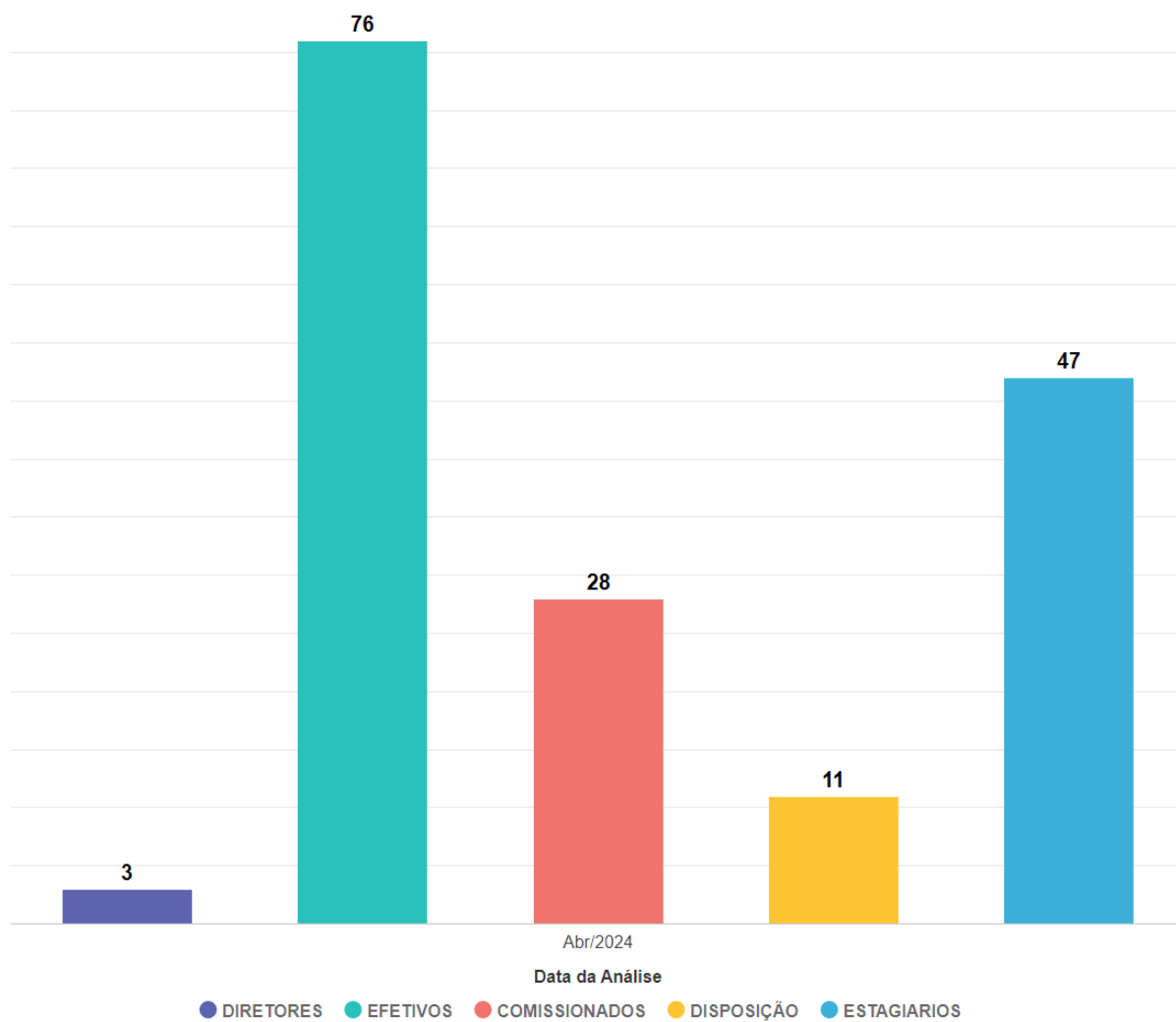


ISO 9001 – Item X
Pro Gestão – Item Y

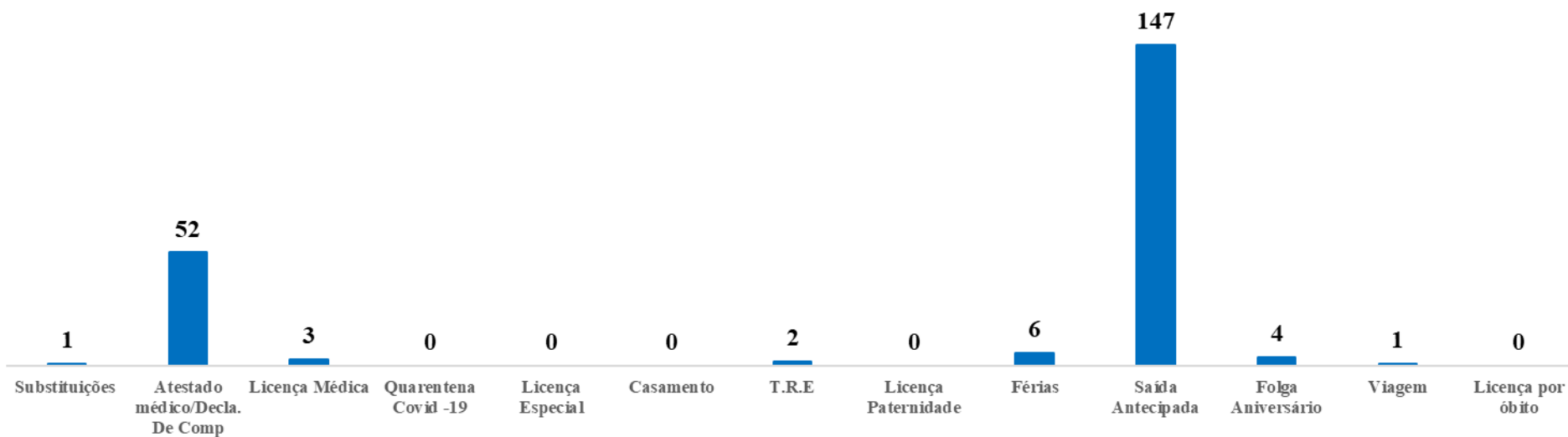
Recursos Humanos

Qtde. de Colaboradores, Estagiários e Terceirizados

CARGOS E FUNÇÕES - 2024



ABSENTEÍSMO



AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - ABRIL 2024

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - NOVEMBRO 2023	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válido e atualizada
HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA	51	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente
PROBANK SEGURANÇA DE BENS E VALORES EIRELI	54	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bom	Bom
IMPrensa OFICIAL DO ESTADO	51,5	Bom	Excelente	Bom	Regular	Excelente	Excelente	Excelente
CORREIOS	54,5	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Bom	Excelente
MANAUS AMBIENTAL	53,5	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bom
LOCMAC COMERCIO E SERV.	51	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Bom
PRODAM	41,5	Regular	Regular	Regular	Regular	Bom	Bom	Excelente
ACTUARIAL - ASSESSORIA E CONSULTORIA ATUARIAL LTDA	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
OZÔNIO TELECOMUNICAÇÕES LTDA	54,5	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - ABRIL 2024



Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válida e atualizada
F1 - MANUTENÇÃO AR	53,5	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
CLARO S.A.	51	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente
E L ALVES JUNIOR COMERCIO ATACADISTA DE MATERIAL ELETRICO LTDA	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	52	Excelente	Excelente	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Bom
AGENDA ASSESSORIA	52	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - ABRIL 2024

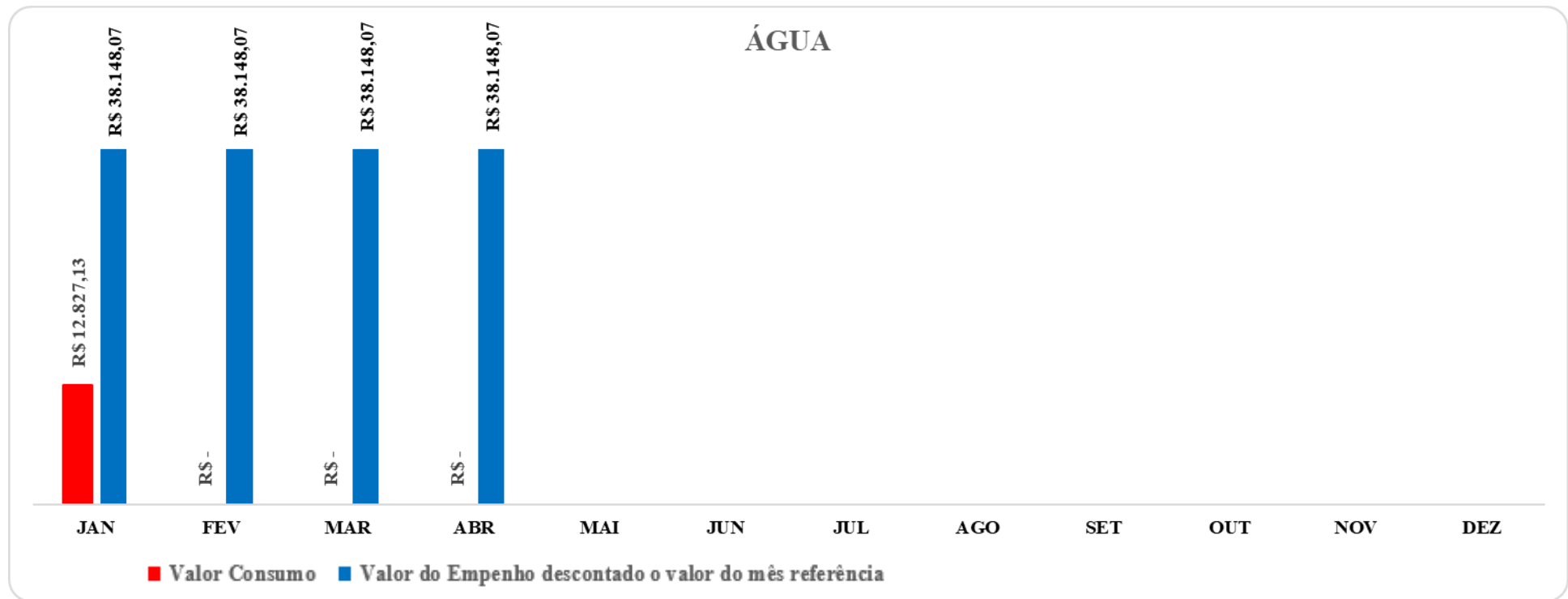
Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válida e atualizada
F1 CONSTRUÇÕES	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AJL SERVIÇOS - MANUTENÇÃO PREDIAL	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
ELEVADORES BRASIL LTDA	55,5	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
ERA COMERCIO	54,5	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente
CLARO S.A - TELEFONIA MÓVEL	54	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bom	Excelente
VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA	51,5	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Bom
AGENCIA AMAZONENSE DE DES.SOCIAL - AADESAM	54,5	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente

PAGAMENTO DE CONTAS



PAGAMENTO DE CONTAS

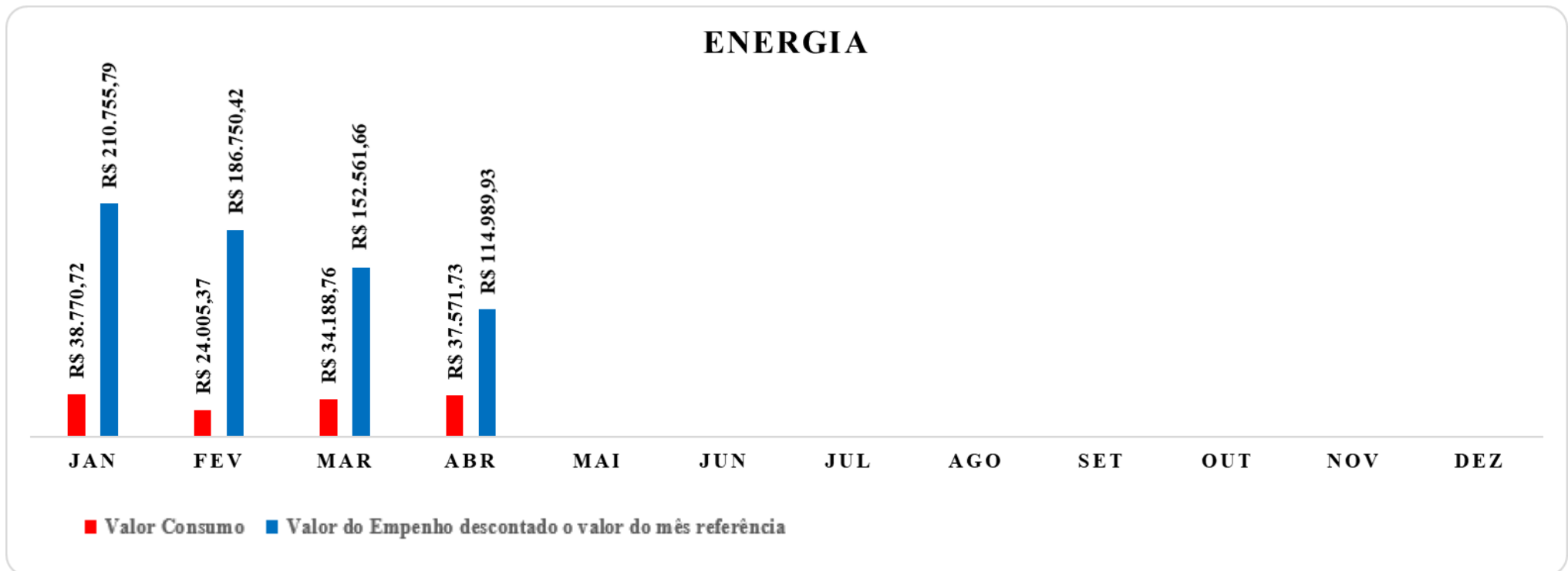
Consumo de Água



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo de água referente aos meses fevereiro, março e abril.

PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Energia



PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Telefonia Móvel



PAGAMENTO DE CONTAS

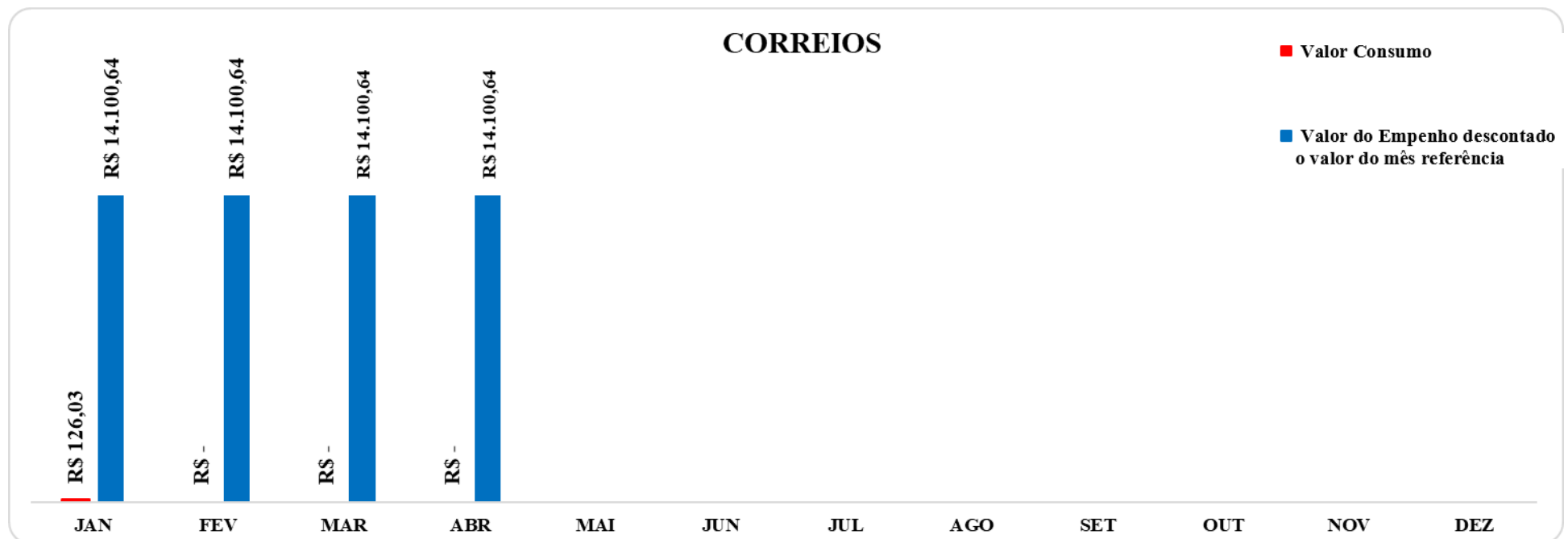
Consumo de Telefonia Fixa



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo de telefonia fixa referente aos meses fevereiro, março e abril.

PAGAMENTO DE CONTAS

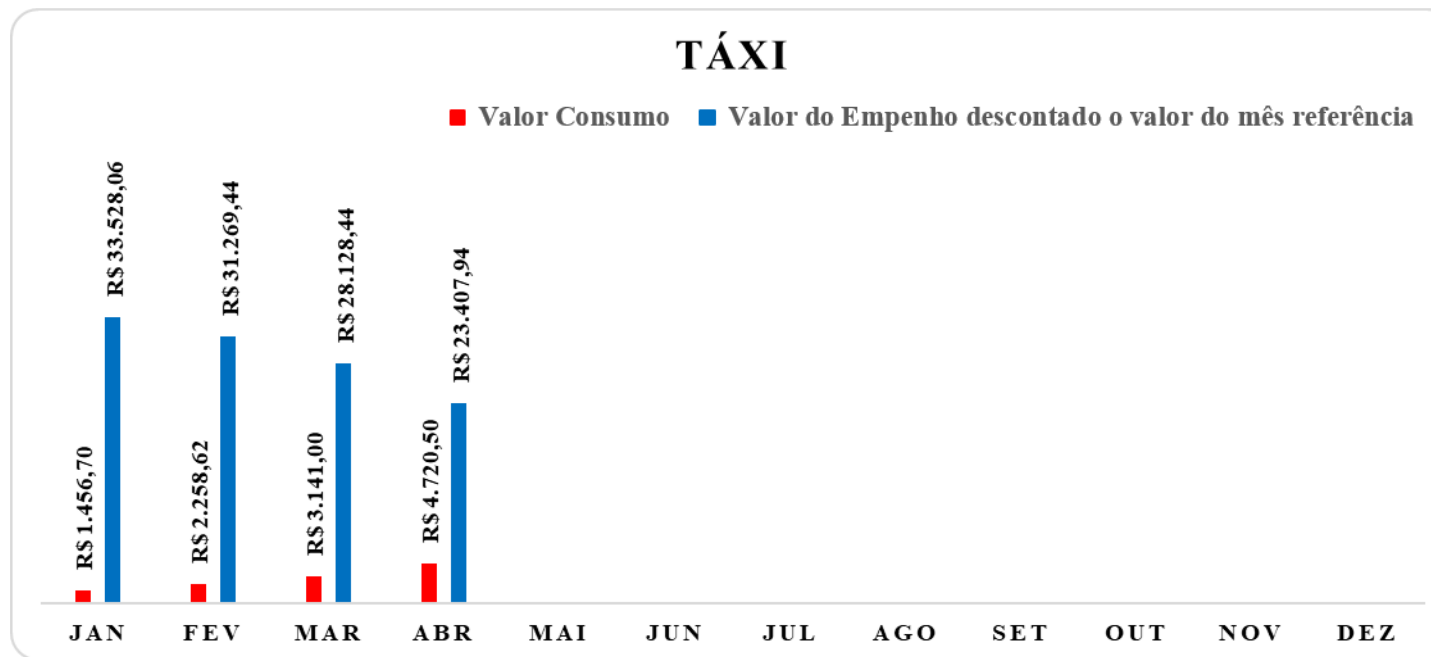
Consumo de Correios



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve consumo Correios referente ao mês de abril.

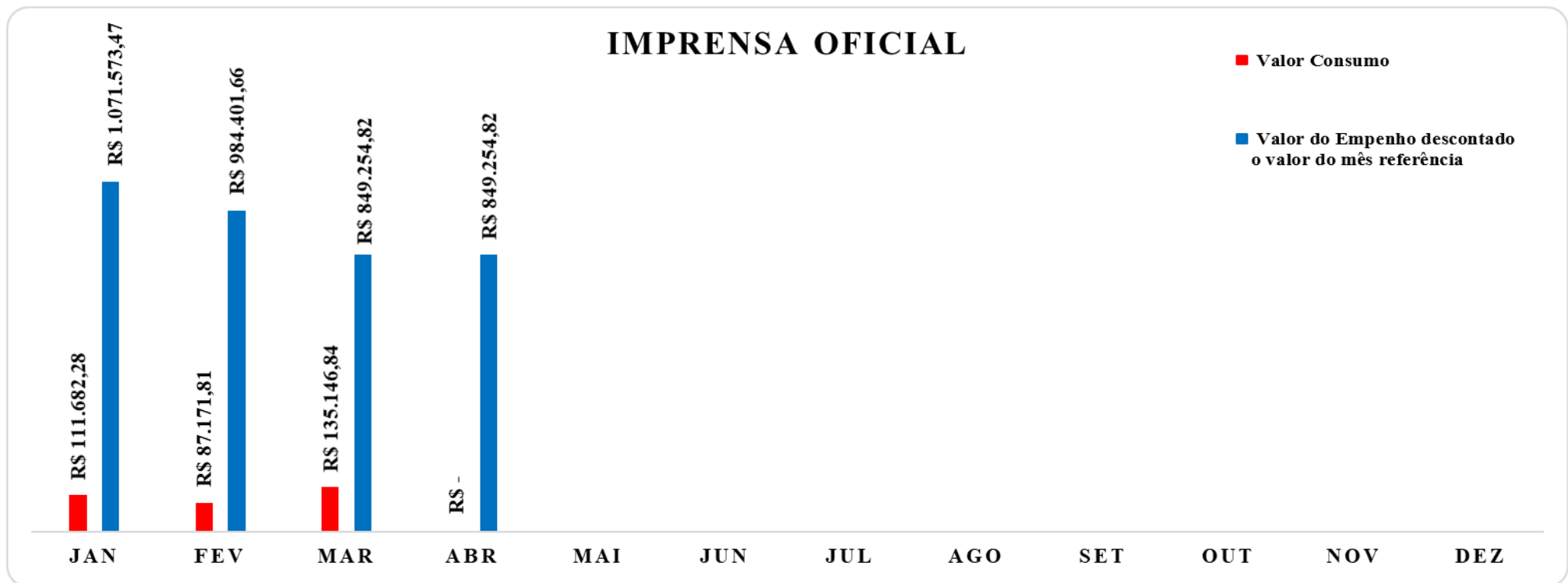
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Táxi



PAGAMENTO DE CONTAS

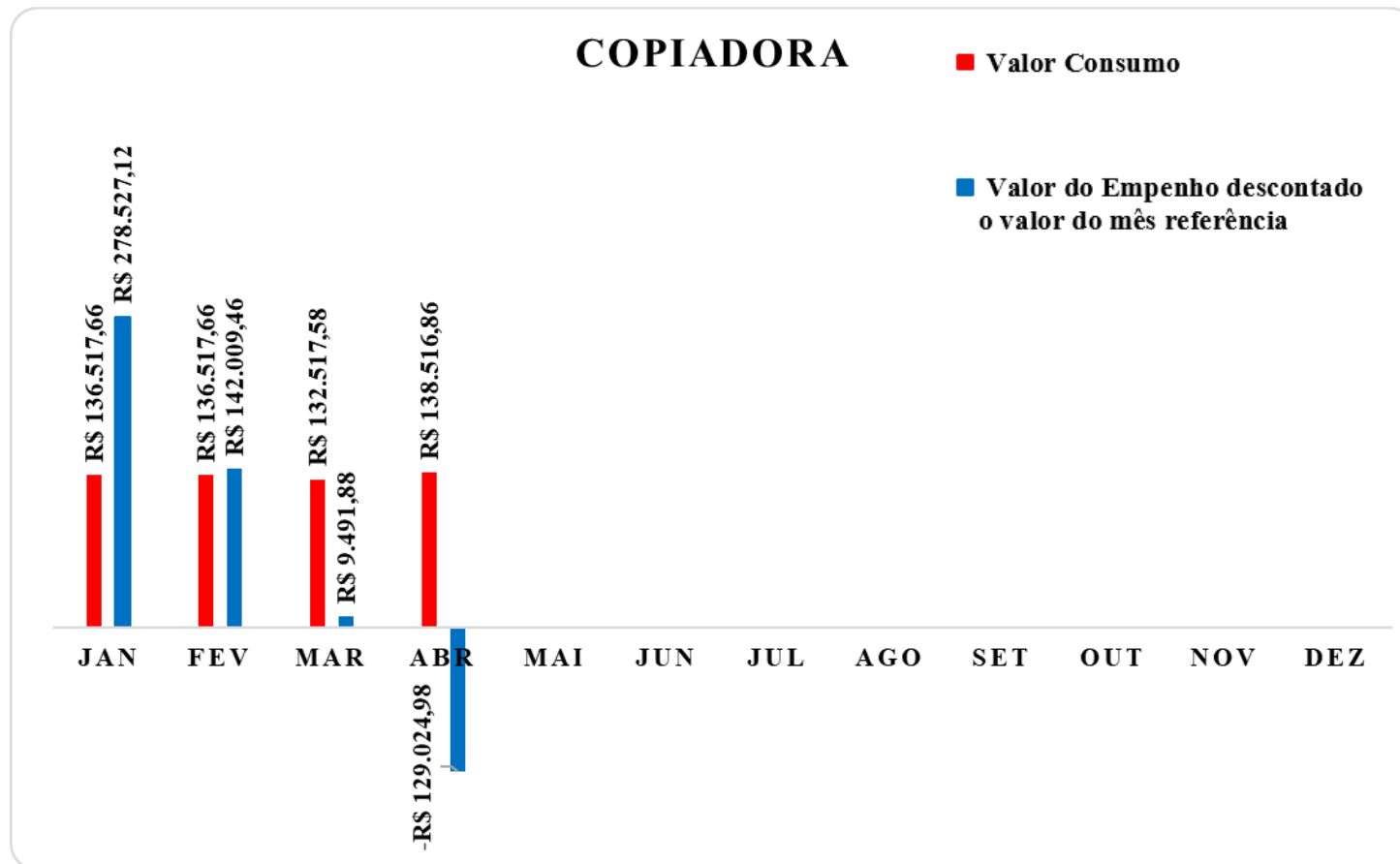
Consumo de Imprensa Oficial



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo da Imprensa Oficial referente ao mês de abril.

PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Copiadoras



AMAZONPREV

ABR - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO