

AMAZONPREV

DEZ - 2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Elogio ao Atendimento

Dezembro de 2023

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

- Nenhum papel de elogios, reclamações e sugestões foi preenchido no mês de dezembro.



Calendário

Dezembro de 2023

DEZEMBRO 2023						
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 05 - Inconsistência Intranet Dia 08 - Dia da Nossa Sra. da Conceição Dia 12 - Inconsistência Intranet Dia 25 - Natal Dia 26 - Inconsistência Sisprev Dia 27 - Inconsistência Intranet					

CONTEXTO ORGANIZACIONAL

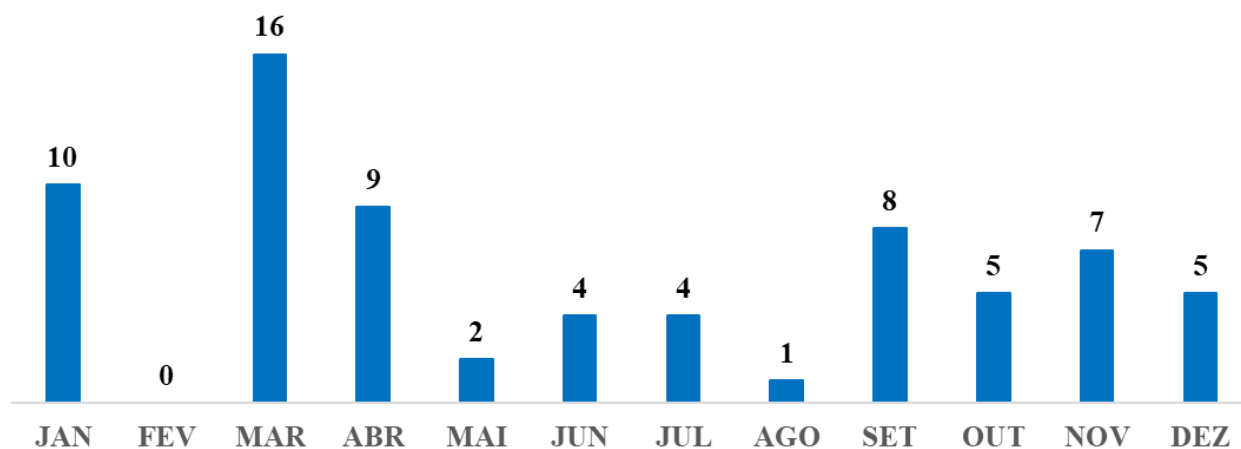
AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

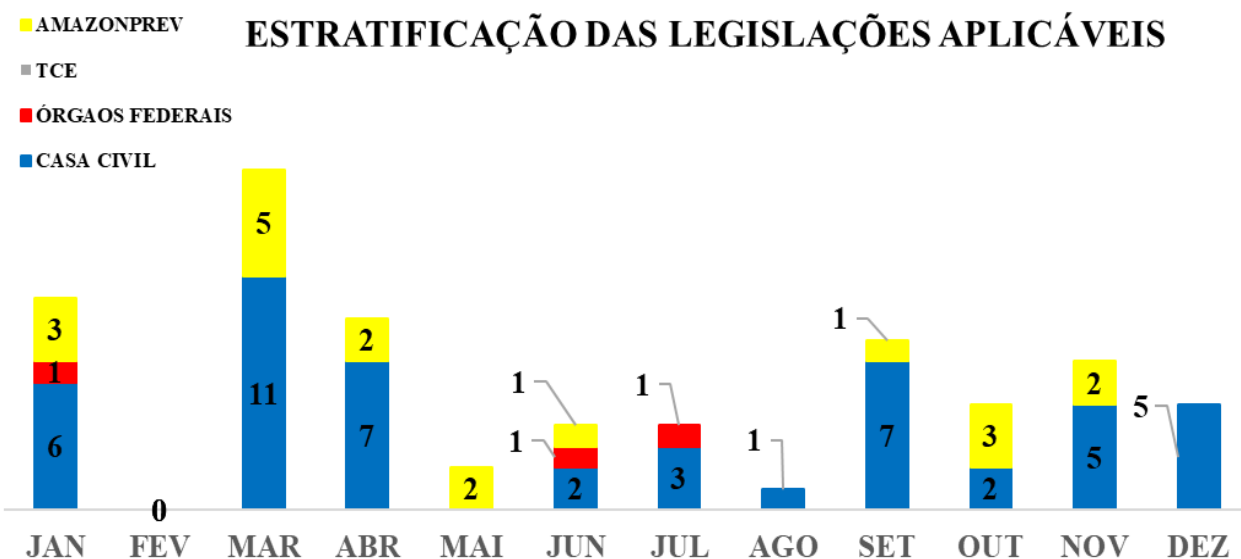
Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS

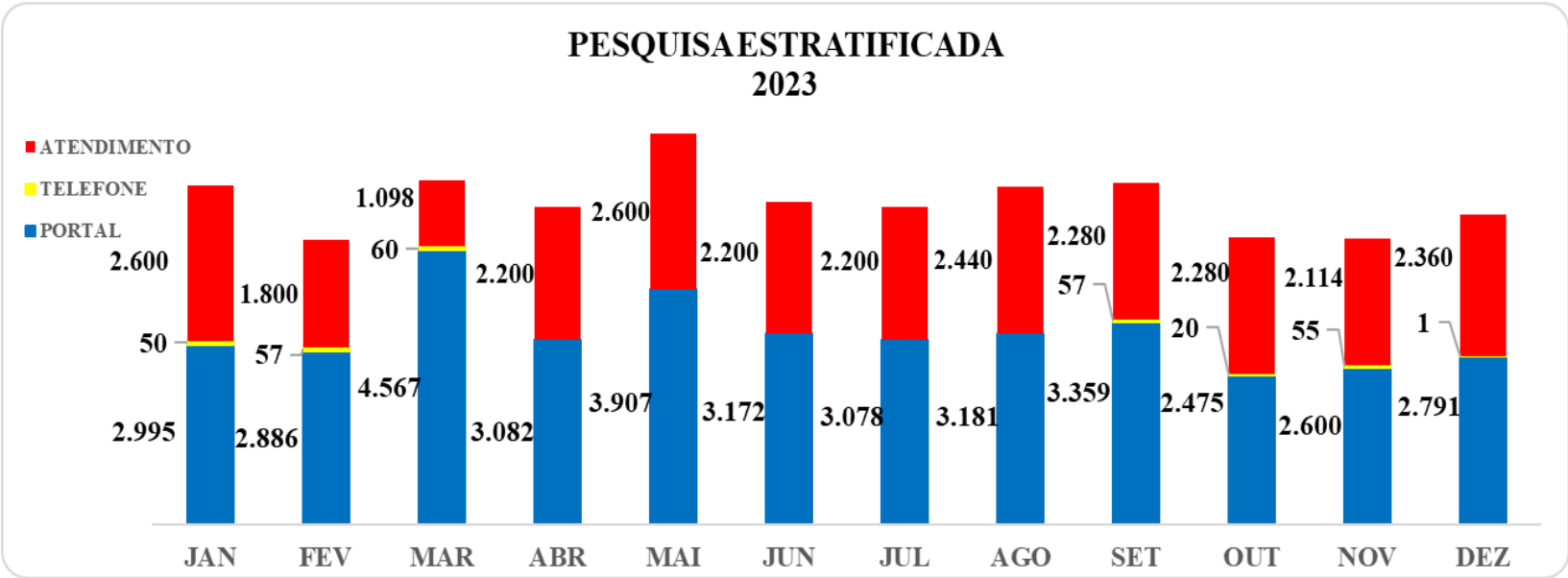
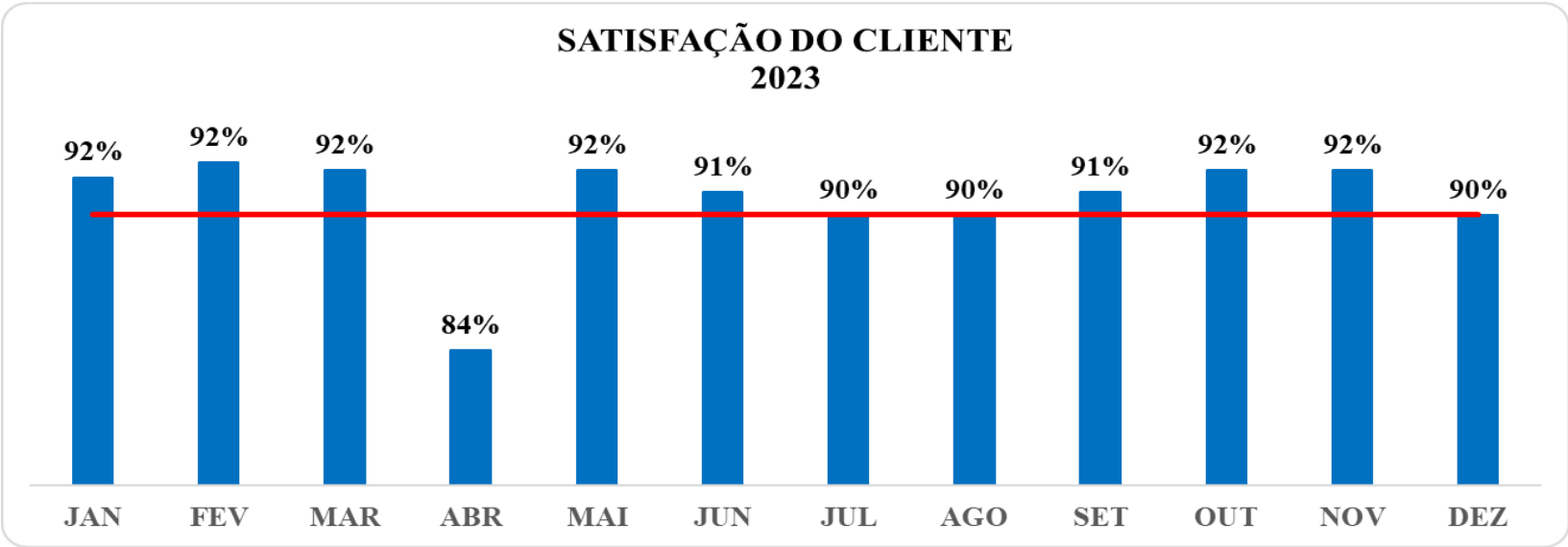


FOCO NO CLIENTE

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

Foco no Cliente

Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV

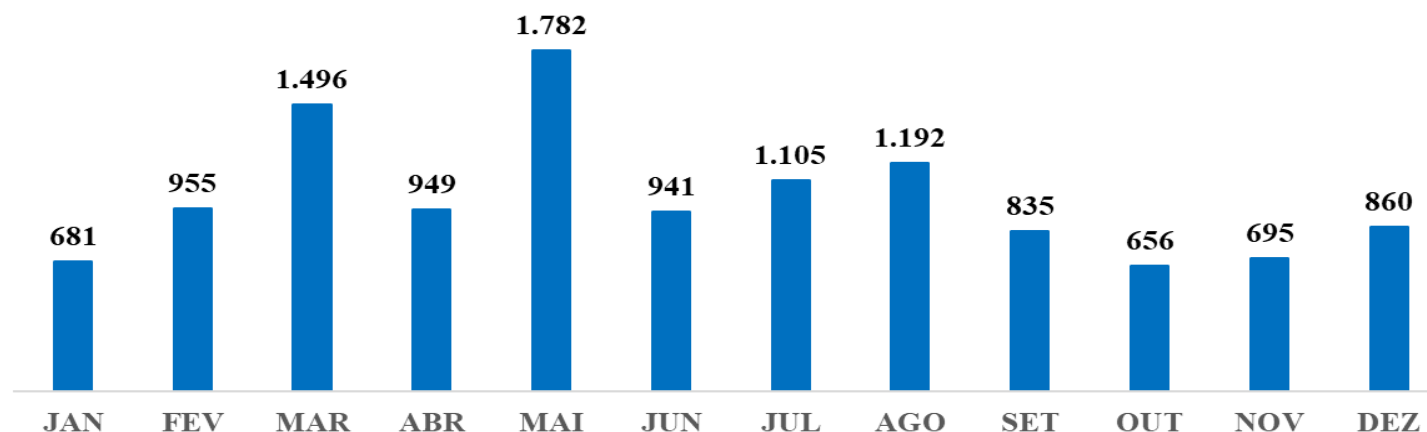


Foco no Cliente

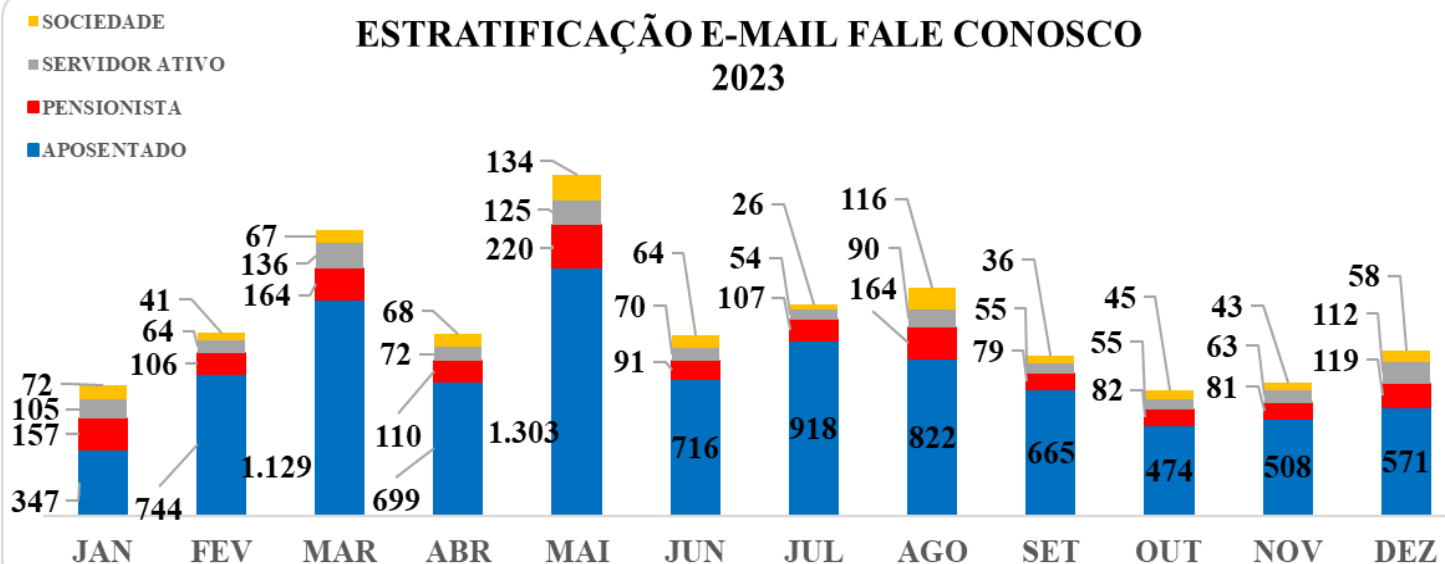
Atendimento ao Cliente Através do e-mail “Fale Conosco”

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

**E-MAIL FALE CONOSCO
2023**



**ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO
2023**



Foco no Cliente

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

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	3	0,35%
Informações Gerais	131	15,23%
Recadastramento	127	14,77%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	320	37,21%
Andamento de Processo	70	8,14%
Contracheque	23	2,67%
Pensão	14	1,63%
Aposentadoria - Inf. Gerais	13	1,51%
Simulação - Aposentadoria	3	0,35%
Recebimento da GAMS	0	0,00%
CTC	13	1,51%
Cédula C	1	0,12%
Atualização Cadastral	39	4,53%
Declaração	12	1,40%
Consignação	6	0,70%
13º Salário	49	5,70%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	11	1,28%
Agendamento	18	2,09%
Correção de Nome	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	7	0,81%
Total	860	100,00%

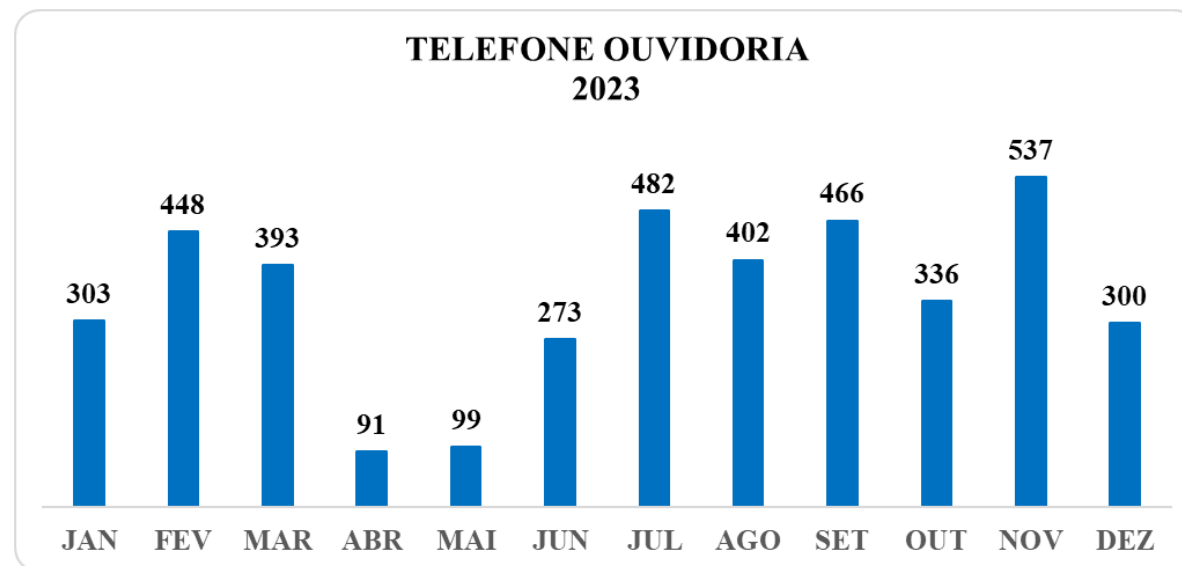
Tipo de público	Quantidade	Percentual
Aposentado	571	66,40%
Pensionista	119	13,84%
Servidor Ativo	112	13,02%
Não-segurado	58	6,74%
Total	860	100,00%

Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

Motivo	Quantidade	Percentual
Informação de Óbito	0	0,00%
Informações Gerais	83	27,67%
Recadastramento	36	12,00%
Pagamento - Diferença	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	66	22,00%
Andamento de Processo	26	8,67%
Contracheque	20	6,67%
Pensão	6	2,00%
Aposentadoria - Inf. Gerais	2	0,67%
CTC	2	0,67%
Cédula C	0	0,00%
Atualização Cadastral	0	0,00%
Consignação	5	1,67%
13º Salário	38	12,67%
Inclusão na folha	0	0,00%
Não Pagamento	3	1,00%
Agendamento	2	0,67%
Erro - Portal do Segurado	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	0	0,00%
Calendário de Pagamento	11	3,67%
Total	300	100,00%

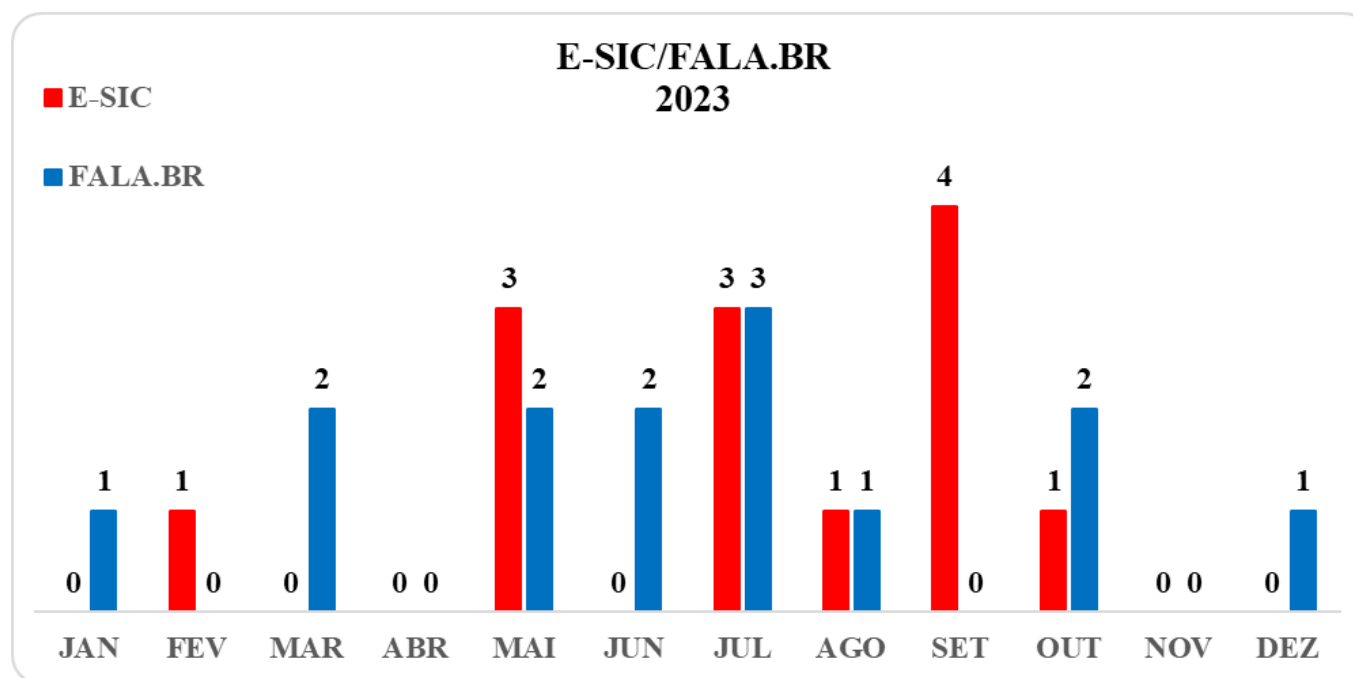
TELEFONE OUVIDORIA
2023



Foco no Cliente

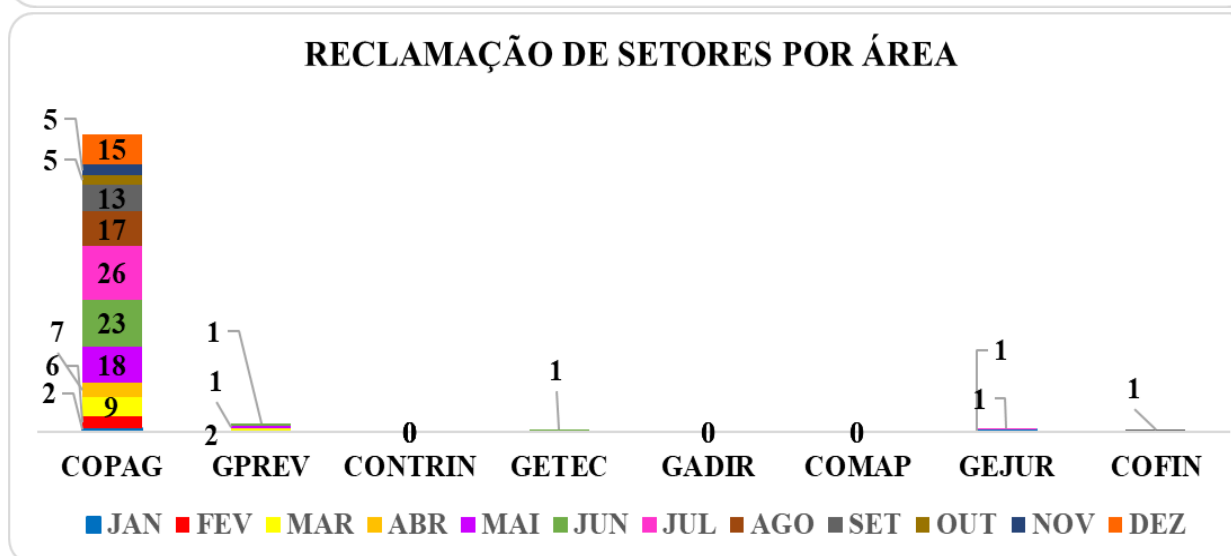
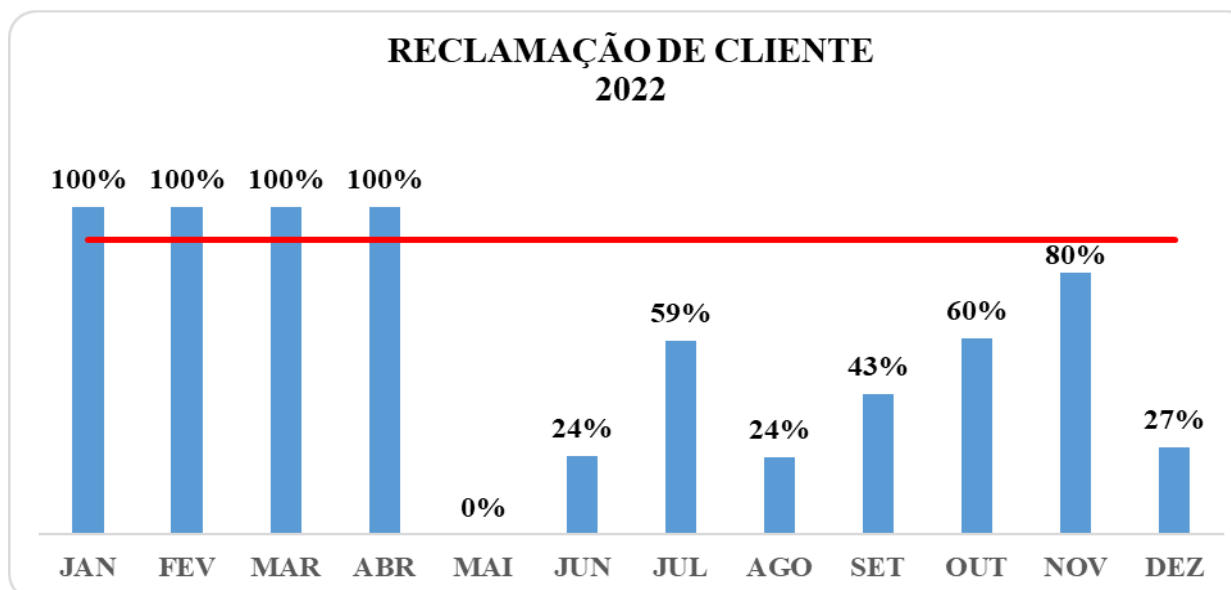
Registro “E-OUV/E-SIC”

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas



Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

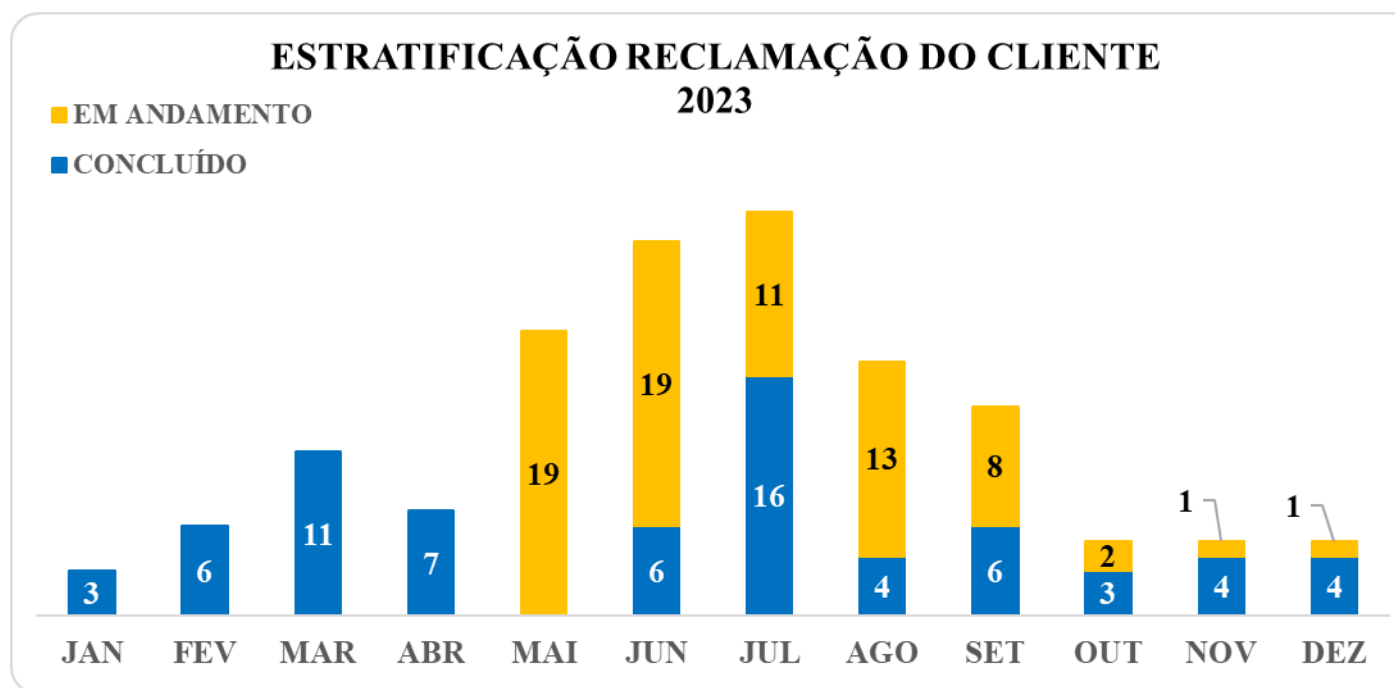
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas



Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

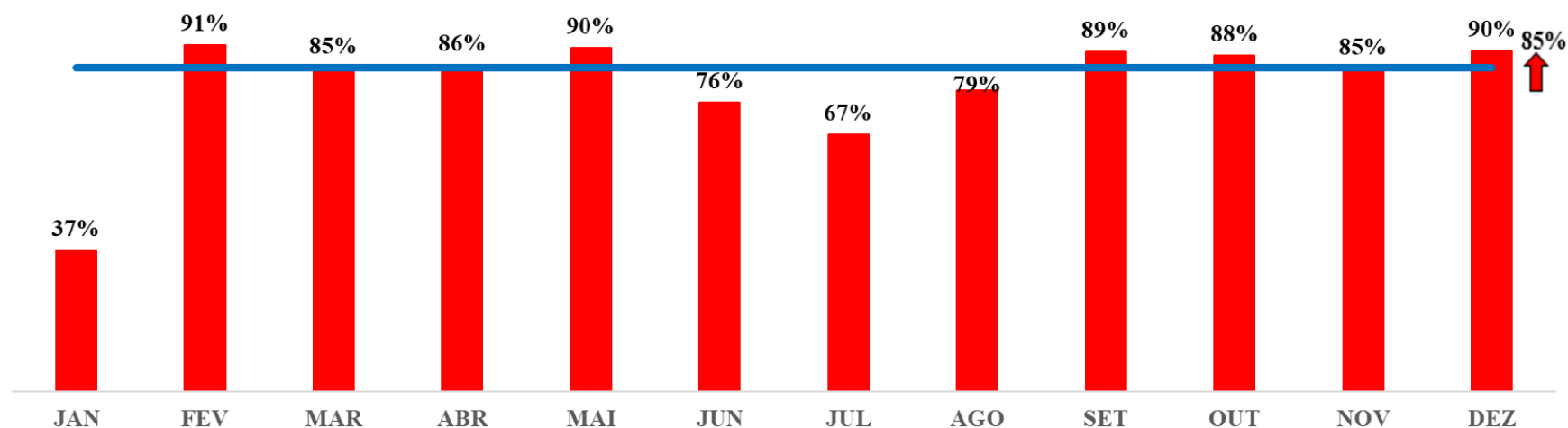
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

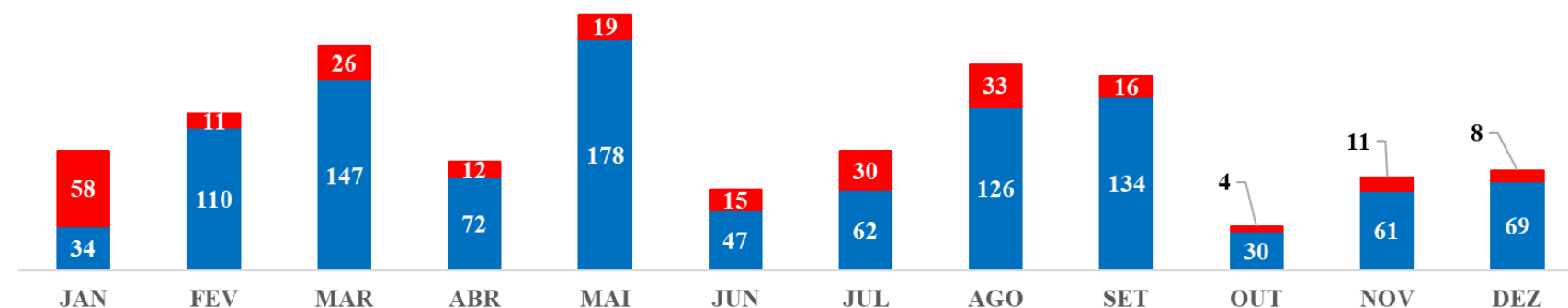
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2023



ESTRATIFICAÇÃO DE APOSENTADORIA CONCLUÍDAS 2023

■ Concluídos Fora do Prazo
■ Concluídos no Prazo



- 77 processos concluídos, sendo que 8 foram concluídos fora do prazo;
- Os atrasos nas conclusões de processos ocorreram em decorrência da demora de tramitação, erros de tramitação e em alguns casos nas análises dos analistas previdenciários e advogados;

Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

PROCESSOS APOSENTADORIA 2023												
MÊS	STATUS DOS PROCESSOS								TOTAL DE PROCESSOS	TOTAL CONCLUÍDOS	INDICADOR ALCANÇADO	INDICADOR META
	ANALISE DENTRO DO PRAZO	ANALISE FORA DO PRAZO	DILIGENCIA EXTERNA	SOBRESTADOS	CONCLUÍDOS NO PRAZO	CONCLUÍDOS FORA DO PRAZO	CANCELADOS	ARQUIVADOS				
JANEIRO	327	0	111	2	34	58	0	13	545	92	37%	85%
FEVEREIRO	218	0	83	12	110	11	0	9	443	121	91%	85%
MARÇO	237	0	115	1	147	26	0	14	540	173	85%	85%
ABRIL	192	0	142	5	72	12	0	16	439	84	86%	85%
MAIO	214	0	84	7	178	19	0	12	514	197	90%	85%
JUNHO	135	0	84	10	47	15	0	6	297	62	76%	85%
JULHO	152	0	65	4	62	30	0	2	315	92	67%	85%
AGOSTO	205	0	78	17	126	33	0	8	467	159	79%	85%
SETEMBRO	106	0	45	32	134	16	0	57	390	150	89%	85%
OUTUBRO	78	0	49	3	30	4	0	56	220	34	88%	85%
NOVEMBRO	116	0	25	1	61	11	0	8	222	72	85%	85%
DEZEMBRO	90	0	55	1	69	8	0	5	228	77	90%	85%

Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

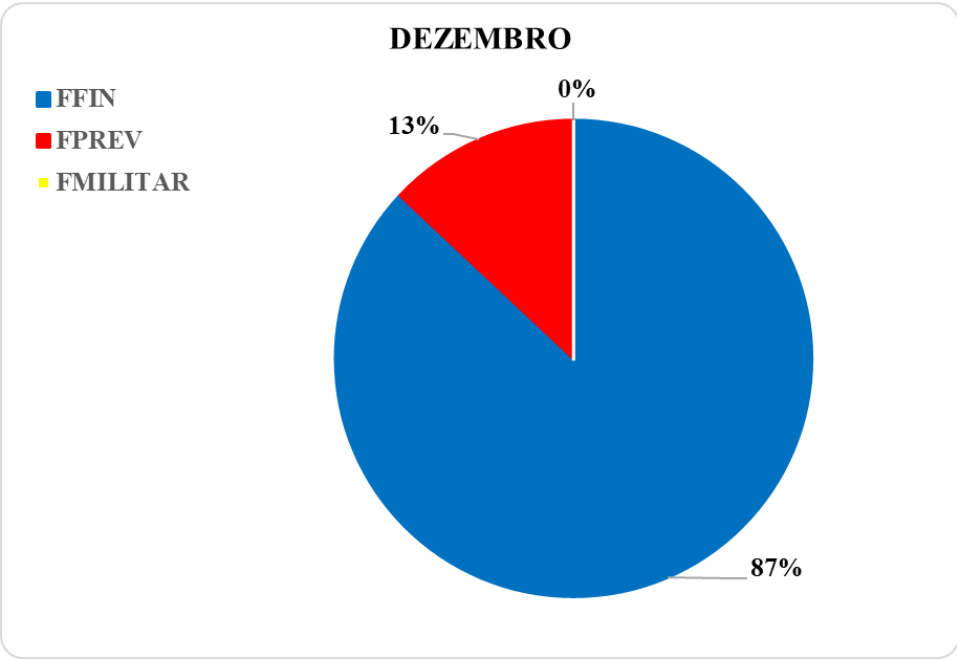
FMILITAR						
MÊS	REFORMA	RESERVA				TOTAL
	INVALIDEZ	TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO A PEDIDO	TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO EX OFFICIO	POR IDADE	ADMINISTRATIVA EX OFFICIO	
JAN	0	0	0	0	0	0
FEV	0	0	0	0	0	0
MAR	0	1	2	0	0	3
ABR	0	2	2	0	0	4
MAI	0	0	0	0	0	0
JUN	0	0	0	0	0	0
JUL	0	0	0	0	0	0
AGO	4	5	14	0	0	23
SET	0	0	2	0	0	2
OUT	0	3	0	0	0	3
NOV	0	2	2	0	0	4
DEZ	0	0	0	0	0	0

FFIN						FPREV					
MÊS	COMPULSORIA	IDADE	INVALIDEZ	CONTRIBUIÇÃO	TOTAL	MÊS	COMPULSORIA	IDADE	INVALIDEZ	CONTRIBUIÇÃO	TOTAL
JAN	0	6	1	77	84	JAN	0	5	1	2	8
FEV	1	4	1	112	118	FEV	0	0	2	1	3
MAR	0	16	8	129	153	MAR	0	7	8	2	17
ABR	1	4	3	64	72	ABR	0	2	4	2	8
MAI	2	12	9	153	176	MAI	5	3	5	8	21
JUN	0	2	1	55	58	JUN	0	1	0	3	4
JUL	1	4	5	70	80	JUL	0	1	8	3	12
AGO	2	11	8	100	121	AGO	0	1	9	5	15
SET	1	11	4	115	131	SET	1	4	5	7	17
OUT	1	3	1	23	28	OUT	0	0	1	2	3
NOV	1	2	1	44	48	NOV	0	5	3	2	10
DEZ	1	1	1	64	67	DEZ	1	2	1	6	10

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	84	91%	8	9%	0	0%
FEVEREIRO	118	98%	3	2%	0	0%
MARÇO	153	88%	17	10%	3	2%
ABRIL	72	86%	8	10%	4	5%
MAIO	176	89%	21	11%	0	0%
JUNHO	58	94%	4	6%	0	0%
JULHO	80	87%	12	13%	0	0%
AGOSTO	121	76%	15	9%	23	14%
SETEMBRO	131	87%	17	11%	2	1%
OUTUBRO	28	82%	3	9%	3	9%
NOVEMBRO	48	67%	10	14%	4	6%
DEZEMBRO	67	87%	10	13%	0	0%

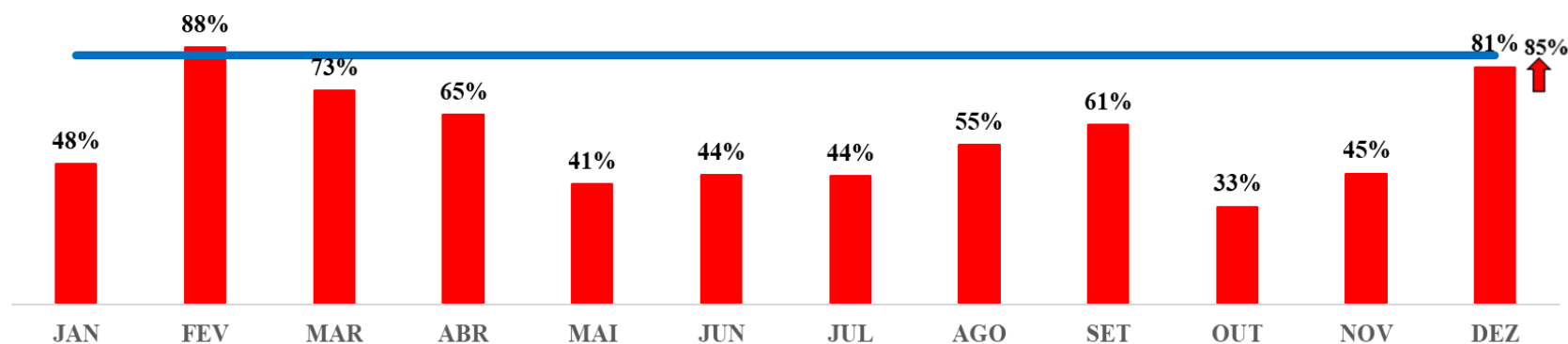


Avaliação de Desempenho

Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

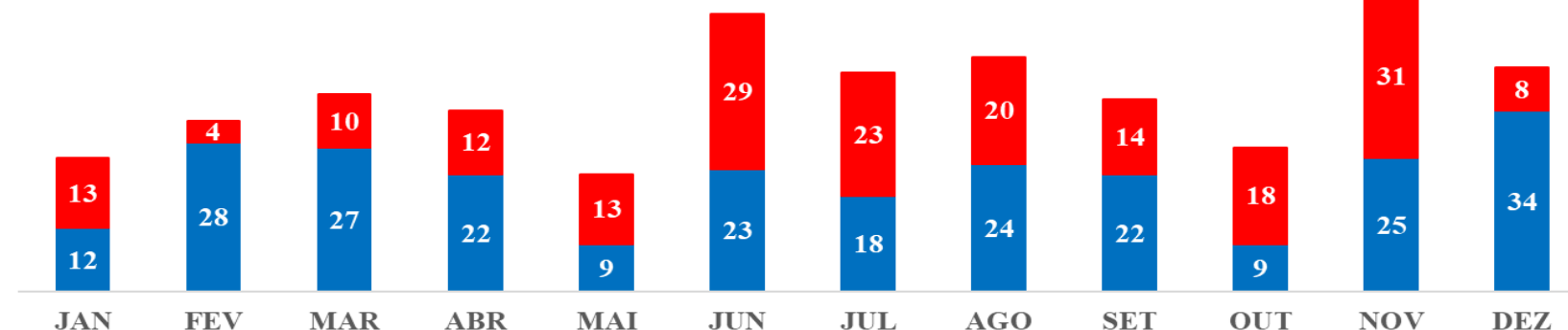
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS
2023



ESTRATIFICAÇÃO DE PENSÕES CONCLUÍDAS 2023

■ Concluídos Fora do Prazo
■ Concluídos no Prazo



- 42 processos concluídos, sendo que 8 foram concluídos fora do prazo;
- Os atrasos nas conclusões de processos ocorreram em decorrência da demora de tramitação, erros de tramitação e em alguns casos nas análises dos analistas previdenciários e advogados;

Avaliação de Desempenho

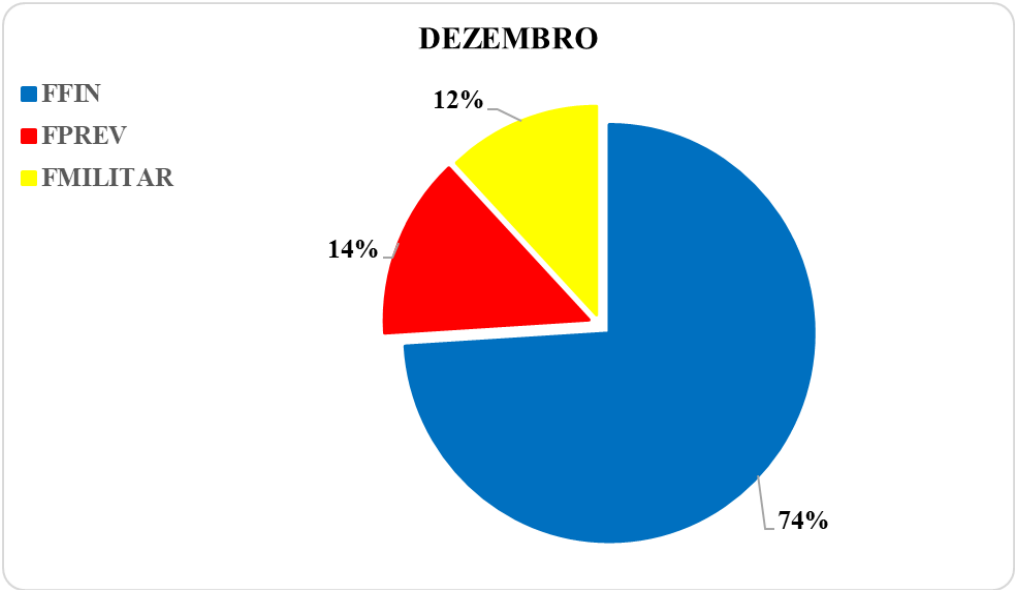
Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

PROCESSOS PENSÃO 2023												
MÊS	STATUS DOS PROCESSOS								TOTAL DE PROCESSOS	TOTAL CONCLUÍDOS	INDICADOR ALCANÇADO	INDICADOR META
	ANALISE DENTRO DO PRAZO	ANALISE FORA DO PRAZO	DILIGENCIA EXTERNA	SOBRESTADOS	CONCLUÍDOS NO PRAZO	CONCLUÍDOS FORA DO PRAZO	CANCELADOS	ARQUIVADOS				
JANEIRO	75	5	11	1	12	13	0	4	121	25	48%	85%
FEVEREIRO	70	0	34	0	28	4	0	2	138	32	88%	85%
MARÇO	98	5	58	1	27	10	0	17	216	37	73%	85%
ABRIL	78	0	53	8	22	12	0	3	176	34	65%	85%
MAIO	116	6	42	0	9	13	0	9	195	22	41%	85%
JUNHO	79	0	53	0	23	29	0	3	187	52	44%	85%
JULHO	76	0	35	1	18	23	0	23	176	41	44%	85%
AGOSTO	95	2	35	2	24	20	0	40	218	44	55%	85%
SETEMBRO	82	0	47	0	22	14	0	27	192	36	61%	85%
OUTUBRO	88	0	27	0	9	18	0	22	164	27	33%	85%
NOVEMBRO	76	0	38	0	25	31	0	7	177	56	45%	85%
DEZEMBRO	77	0	32	0	34	8	0	4	155	42	81%	85%

Avaliação de Desempenho

Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

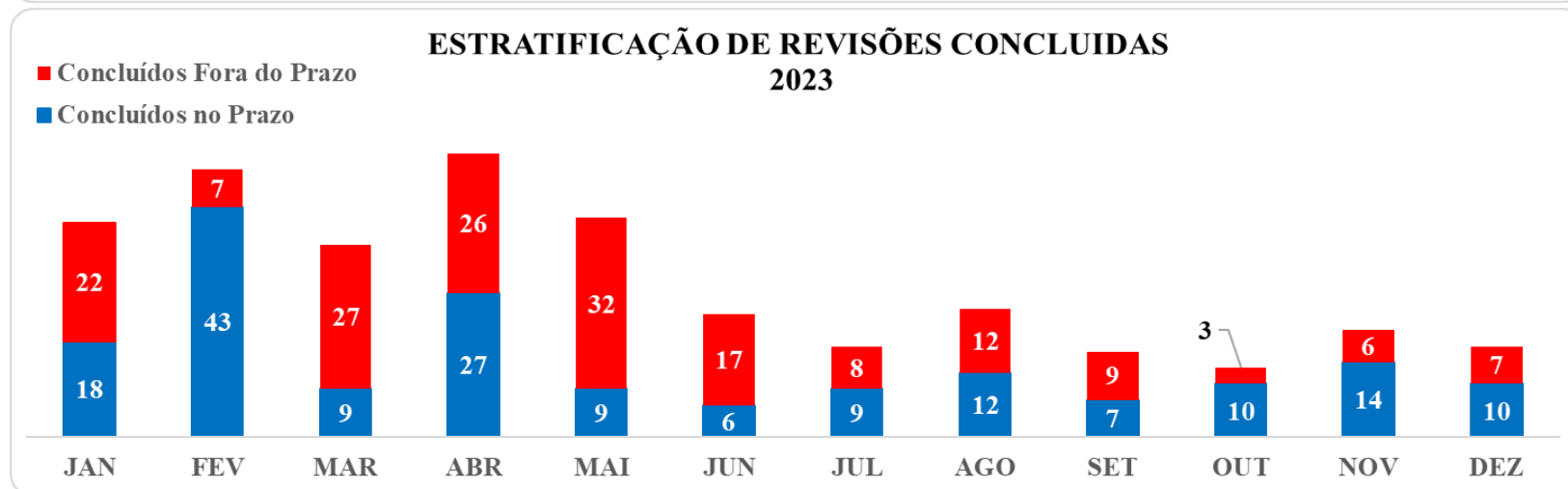
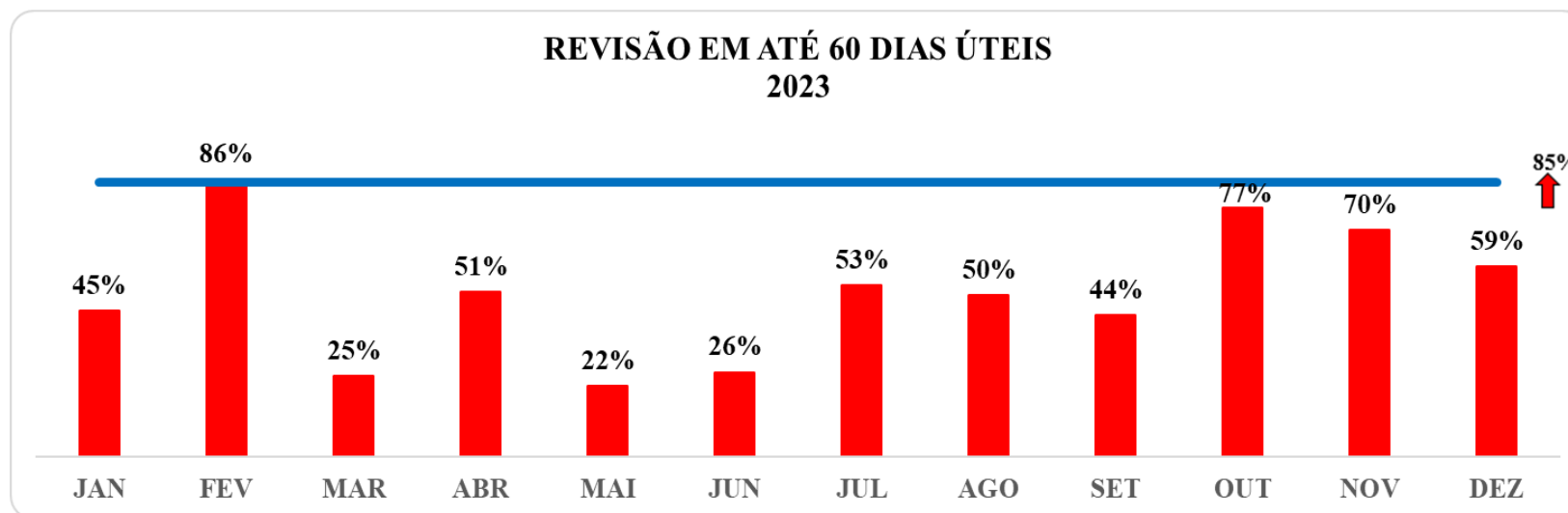
PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO						
MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUIDOS
JANEIRO	17	68%	4	16%	4	16%
FEVEREIRO	25	78%	5	16%	2	6%
MARÇO	24	65%	8	22%	5	14%
ABRIL	21	62%	8	24%	5	15%
MAIO	14	64%	4	18%	4	18%
JUNHO	38	73%	7	13%	7	13%
JULHO	30	73%	6	15%	5	12%
AGOSTO	26	59%	9	20%	9	20%
SETEMBRO	18	50%	5	14%	13	36%
OUTUBRO	16	59%	4	15%	7	26%
NOVEMBRO	15	60%	8	32%	2	8%
DEZEMBRO	31	74%	6	14%	5	12%



Avaliação de Desempenho

Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas



- 17 processos concluídos, sendo que 7 foram concluídos fora do prazo;
- Os atrasos nas conclusões de processos ocorreram em decorrência da demora de tramitação, erros de tramitação e em alguns casos nas análises dos analistas previdenciários e advogados;

Avaliação de Desempenho

Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis

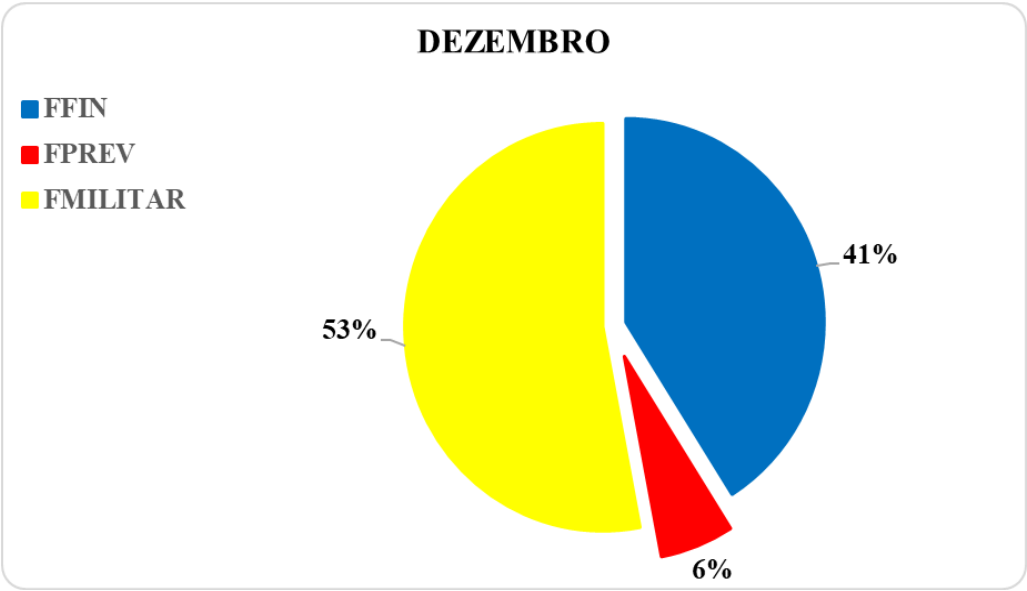
PROCESSOS DE REVISÃO DE BENEFÍCIOS 2022

MÊS	STATUS DOS PROCESSOS								TOTAL DE PROCESSOS ANALISADOS	TOTAL DE CONCLUÍDOS	META ALCANÇADA	META INDICADOR
	EM ANALISE DENTRO DO PRAZO	EM ANALISE FORA DO PRAZO	DILIGENCIA EXTERNA	SOBRESTADOS	CONCLUIDOS DENTRO DO PRAZO	CONCLUIDOS FORA DO PRAZO	CANCELADOS	ARQUIVADOS				
JANEIRO	111	21	36	11	18	22	0	46	265	40	45%	85%
FEVEREIRO	94	0	117	6	43	7	0	16	283	50	86%	85%
MARÇO	100	1	16	7	9	27	0	15	175	36	25%	85%
ABRIL	87	0	35	10	27	26	0	30	215	53	51%	85%
MAIO	119	3	51	12	9	32	0	23	249	41	22%	85%
JUNHO	147	0	33	8	6	17	0	36	247	23	26%	85%
JULHO	115	0	29	5	9	8	0	44	210	17	53%	85%
AGOSTO	74	7	59	123	12	12	0	78	365	24	50%	85%
SETEMBRO	56	0	37	27	7	9	0	38	174	16	44%	85%
OUTUBRO	78	0	26	42	10	3	0	30	189	13	77%	85%
NOVEMBRO	66	1	30	34	14	6	0	34	185	20	70%	85%
DEZEMBRO	72	0	51	10	10	7	0	34	184	17	59%	85%

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	34	85%	3	8%	3	8%
FEVEREIRO	46	92%	3	6%	1	2%
MARÇO	0	0%	0	0%	0	0%
ABRIL	0	0%	0	0%	0	0%
MAIO	0	0%	0	0%	0	0%
JUNHO	0	0%	0	0%	0	0%
JULHO	14	82%	0	0%	2	12%
AGOSTO	19	79%	5	21%	0	0%
SETEMBRO	13	81%	1	6%	2	13%
OUTUBRO	9	69%	0	0%	4	31%
NOVEMBRO	11	55%	2	10%	1	5%
DEZEMBRO	7	41%	1	6%	9	53%



RESULTADOS ALCANÇADOS

Quantitativo de Segurados Recenseados e Não Recenseados

Categoria	Recenseados	%	Não Recenseados	%	Total
Aposentado	20029	73,15%	7353	26,85%	27382
Aposentado Militar	2810	83,11%	571	16,89%	3381
Pensionista	5270	60,88%	3386	39,12%	8656
Total Geral	28109	71,31%	11310	28,69%	39419

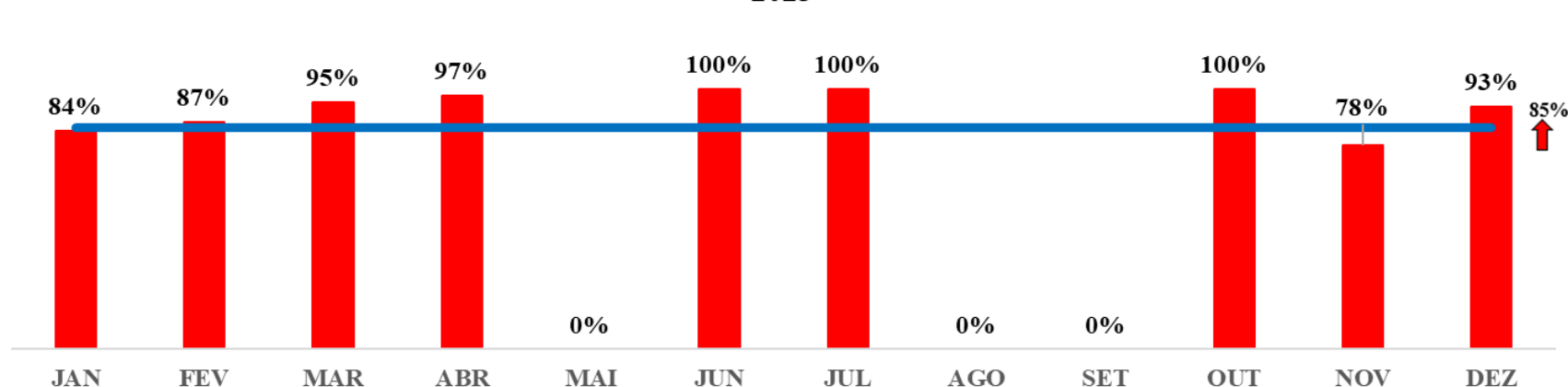
- Conforme o Planejamento Estratégico, através da ação A.2.1.8.B, teve início em maio/2023 o censo previdenciário dos ativos, inativos e pensionistas do Governo do Estado do Amazonas.

Avaliação de Desempenho

Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

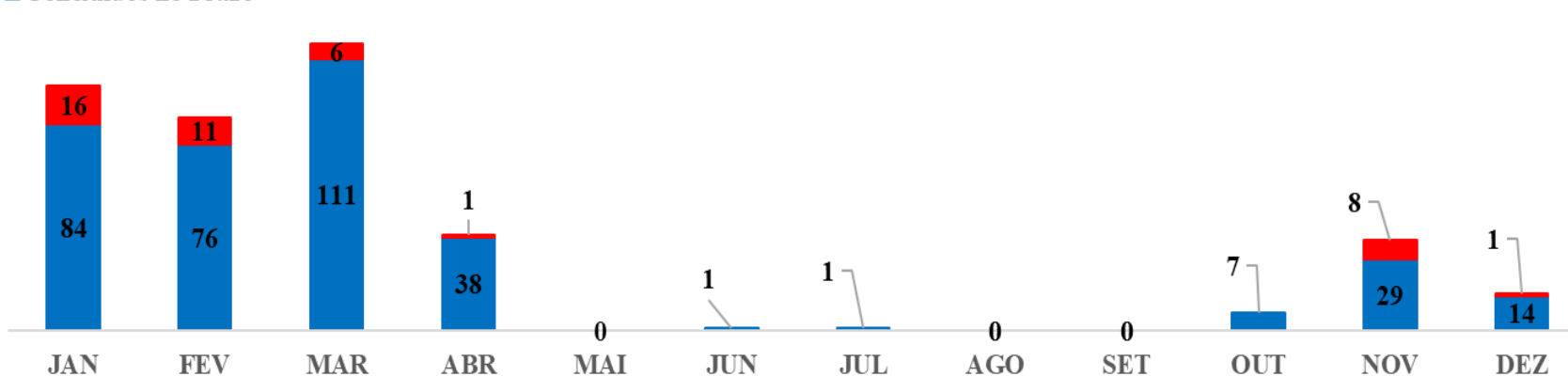
NOTIFICAÇÃO TCE
2023



ESTRATIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES DO TCE
2023

■ Concluídos Fora do Prazo

■ Concluídos no Prazo



Avaliação de Desempenho

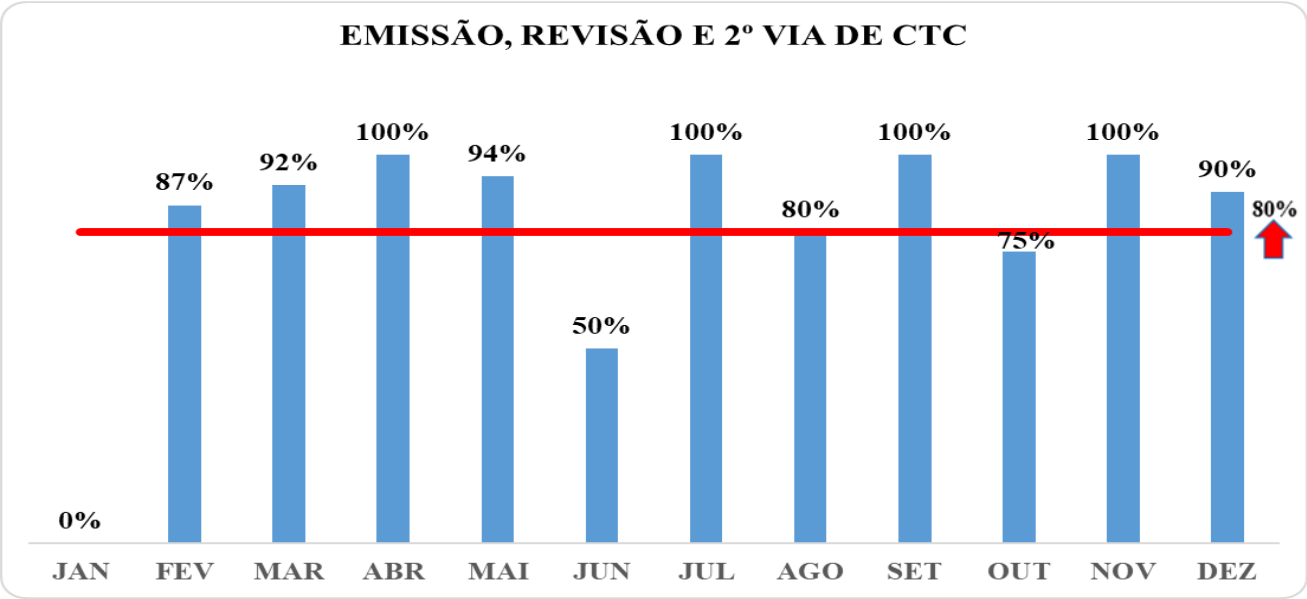
Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte

PROCESSOS DE NOTIFICAÇÃO TCE 2023

MÊS	STATUS DOS PROCESSOS								TOTAL DE PROCESSOS	TOTAL CONCLUÍDOS	INDICADOR ALCANÇADO	INDICADOR META
	ANALISE DENTRO DO PRAZO	ANALISE FORA DO PRAZO	DILIGENCIA EXTERNA	SOBRESTADOS	CONCLUIDOS NO PRAZO	CONCLUIDOS FORA DO PRAZO	CANCELADOS	ARQUIVADOS				
JANEIRO	70	0	57	14	84	16	0	2	243	100	84%	85%
FEVEREIRO	158	3	13	11	76	11	0	2	274	87	87%	85%
MARÇO	87	0	60	23	111	6	0	6	293	117	95%	85%
ABRIL	100	0	3	0	38	1	1	2	145	39	97%	85%
MAIO	21	1	3	13	0	0	0	4	42	0	0%	85%
JUNHO	31	0	3	5	1	0	0	3	43	1	100%	85%
JULHO	30	1	1	0	1	0	0	0	33	1	100%	85%
AGOSTO	51	0	2	1	0	0	0	0	54	0	#DIV/0!	85%
SETEMBRO	43	0	0	9	0	0	0	2	54	0	#DIV/0!	85%
OUTUBRO	32	0	0	3	7	0	0	0	42	7	100%	85%
NOVEMBRO	41	0	14	18	29	8	0	1	111	37	78%	85%
DEZEMBRO	24	0	0	23	14	1	0	0	62	15	93%	85%

Avaliação de Desempenho

Emissão, Revisão e 2º via de CTC

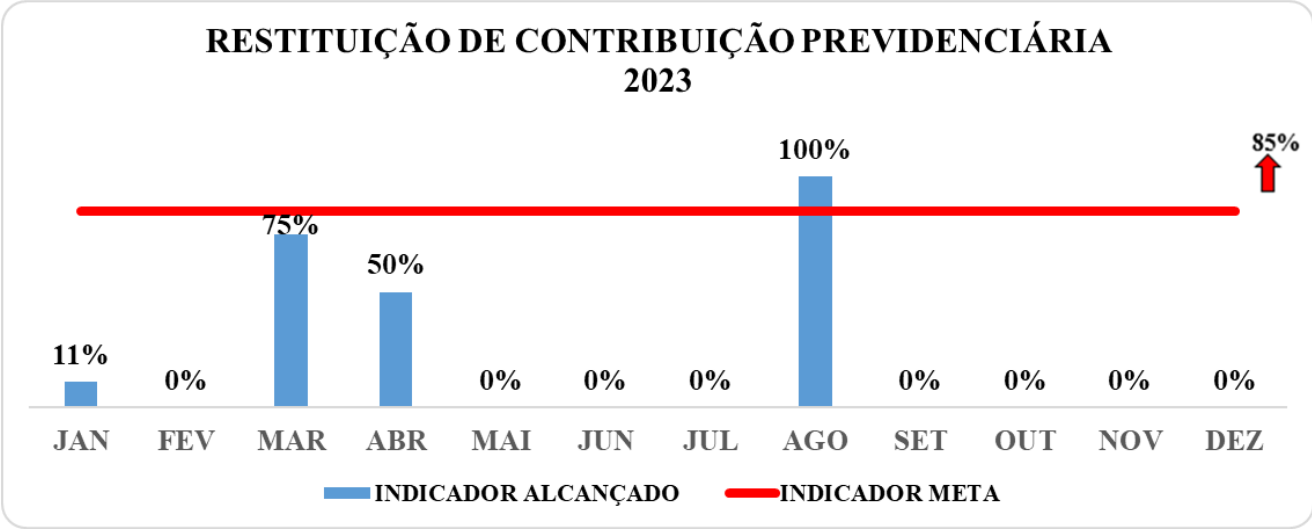


EMIÇÃO, REVISÃO E 2º VIA DE CTC

MÊS	STATUS DOS PROCESSOS								TOTAL DE PROCESSOS	TOTAL CONCLUÍDOS	INDICADOR ALCANÇADO	INDICADOR META
	ANALISE DENTRO DO PRAZO	ANALISE FORA DO PRAZO	DILIGENCIA EXTERNA	SOBRESTADOS	CONCLUÍDOS NO PRAZO	CONCLUÍDOS FORA DO PRAZO	CANCELADOS	ARQUIVADOS				
JAN	40	0	2	0	0	0	0	0	42	0	0%	80%
FEV	50	0	10	0	20	3	0	0	83	23	87%	80%
MAR	38	0	13	0	46	4	0	0	101	50	92%	80%
ABR	46	0	10	0	27	0	0	0	83	27	100%	80%
MAI	38	0	18	0	33	2	0	0	91	35	94%	80%
JUN	73	0	11	0	1	1	0	0	86	2	50%	80%
JUL	43	0	13	1	1	0	0	1	59	1	100%	80%
AGO	70	0	18	0	4	1	0	0	93	5	80%	80%
SET	58	0	7	0	6	0	0	0	71	6	100%	80%
OUT	69	0	14	0	3	1	0	0	87	4	75%	80%
NOV	62	0	11	0	4	0	0	1	78	4	100%	80%
DEZ	31	0	25	0	37	4	0	0	97	41	90%	80%

Avaliação de Desempenho

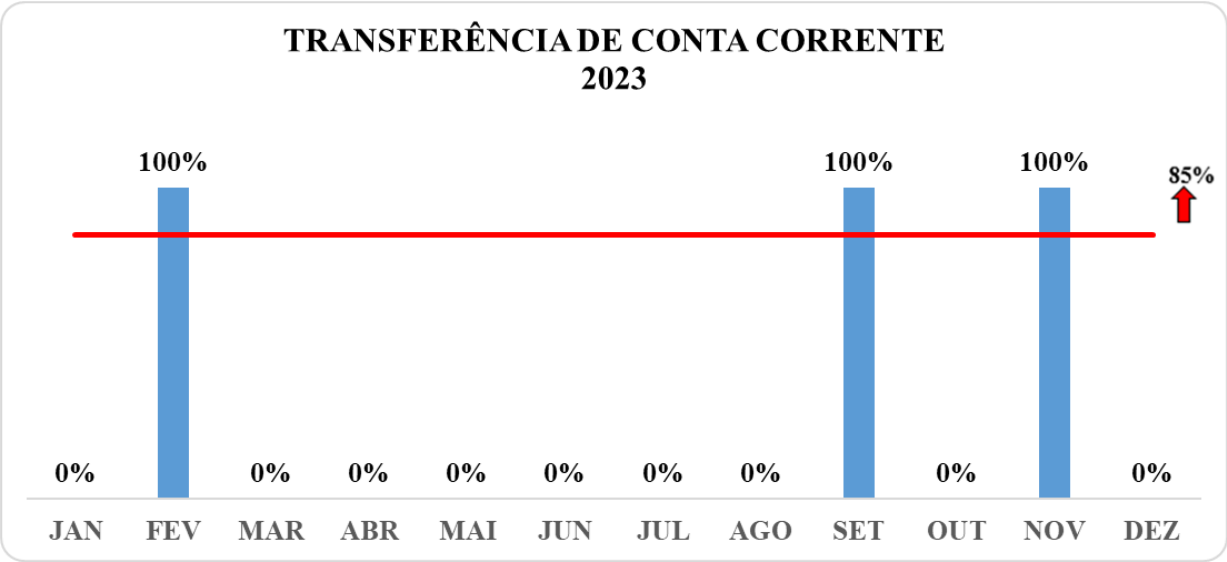
Rest. Cont. Prev. em até 35 dias úteis



RESTITUIÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA 2023												
MÊS	STATUS DOS PROCESSOS								TOTAL DE PROCESSOS	TOTAL CONCLUÍDOS	INDICADOR ALCANÇADO	INDICADOR META
	ANALISE DENTRO DO PRAZO	ANALISE FORA DO PRAZO	DILIGENCIA EXTERNA	SOBRESTADOS	CONCLUÍDOS NO PRAZO	CONCLUÍDOS FORA DO PRAZO	CANCELADOS	ARQUIVADOS				
JAN	6	0	1	0	1	8	0	0	16	9	11%	85%
FEV	5	0	0	0	0	1	0	1	7	1	0%	85%
MAR	4	0	0	0	6	2	0	10	22	8	75%	85%
ABR	5	0	0	0	1	1	0	0	7	2	50%	85%
MAI	7	0	0	0	0	1	0	0	8	1	0%	85%
JUN	5	0	0	1	0	0	0	4	10	0	0%	85%
JUL	8	0	1	0	0	1	0	0	10	1	0%	85%
AGO	2	0	0	14	1	0	0	3	20	1	100%	85%
SET	1	0	0	4	0	0	0	0	5	0	0%	85%
OUT	5	0	2	1	0	0	0	2	10	0	0%	85%
NOV	4	0	0	6	0	2	0	1	13	2	0%	85%
DEZ	1	0	0	3	0	0	0	1	5	0	0%	85%

Avaliação de Desempenho

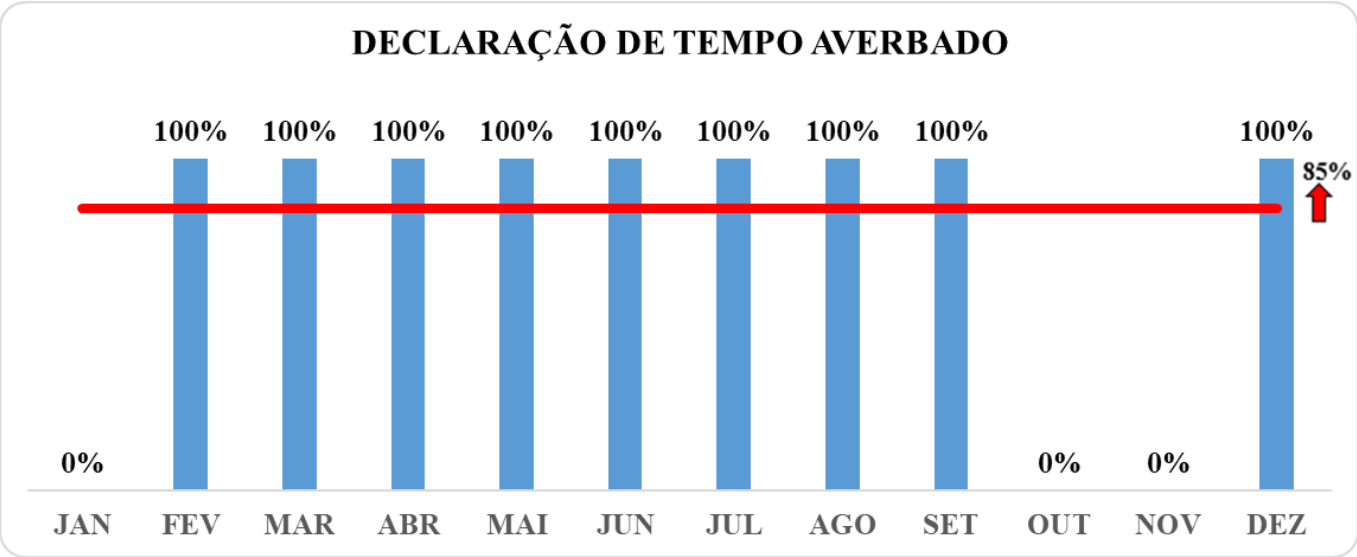
Transferência de Conta Corrente em até 12 dias úteis



TRANSFERÊNCIA DE CONTA CORRENTE												
MÊS	STATUS DOS PROCESSOS								TOTAL DE PROCESSOS	TOTAL CONCLUÍDOS	INDICADOR ALCANÇADO	INDICADOR META
	ANALISE DENTRO DO PRAZO	ANALISE FORA DO PRAZO	DILIGENCIA EXTERNA	SOBRESTADOS	CONCLUÍDOS NO PRAZO	CONCLUÍDOS FORA DO PRAZO	CANCELADOS	ARQUIVADOS				
JAN	3	1	0	0	0	0	0	1	5	1	0%	85%
FEV	11	4	1	0	1	0	0	9	26	1	100%	85%
MAR	2	3	0	0	0	0	0	13	18	0	0%	85%
ABR	1	1	1	0	0	0	0	8	11	0	0%	85%
MAI	5	6	1	0	0	0	0	13	25	0	0%	85%
JUN	2	3	0	0	0	0	0	9	14	0	0%	85%
JUL	4	0	0	0	0	0	0	6	10	0	0%	85%
AGO	3	0	0	0	0	0	0	19	22	0	0%	85%
SET	6	0	0	0	1	0	0	13	20	1	100%	85%
OUT	1	1	0	0	0	1	0	9	12	1	0%	85%
NOV	2	2	0	0	1	0	0	10	15	1	100%	85%
DEZ	5	0	0	0	0	0	0	5	10	0	0%	85%

Avaliação de Desempenho

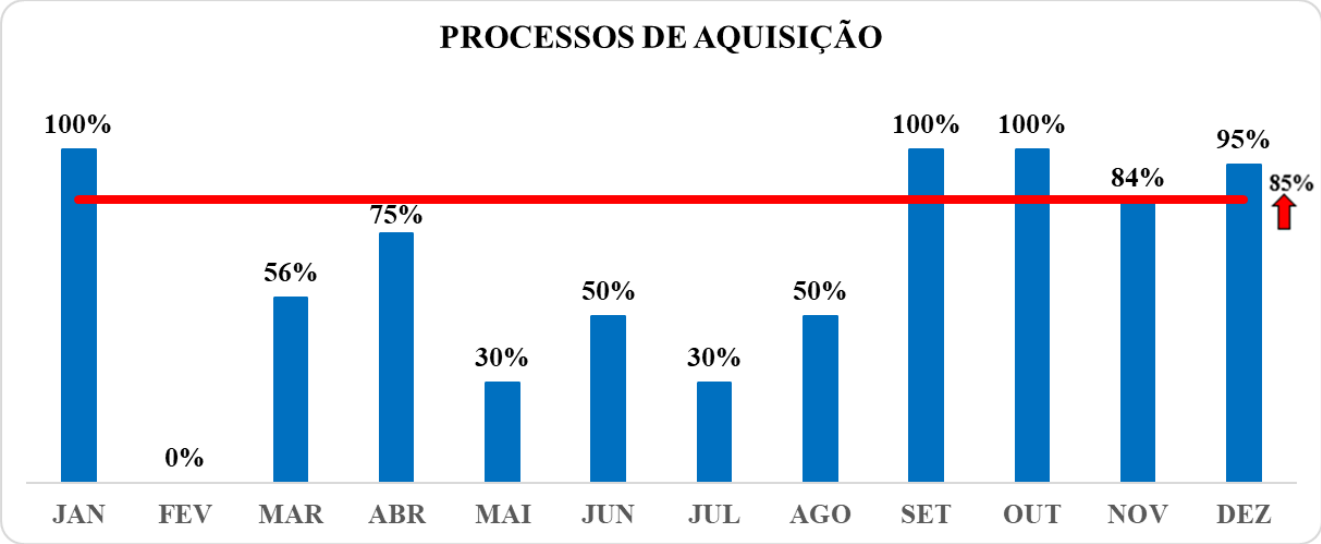
Declaração de Tempo Averbado em até 35 dias úteis



DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO												
MÊS	STATUS DOS PROCESSOS								TOTAL DE PROCESSOS	TOTAL CONCLUÍDOS	INDICADOR ALCANÇADO	INDICADOR META
	ANALISE DENTRO DO PRAZO	ANALISE FORA DO PRAZO	DILIGENCIA EXTERNA	SOBRESTADOS	CONCLUÍDOS NO PRAZO	CONCLUÍDOS FORA DO PRAZO	CANCELADOS	ARQUIVADOS				
JAN	6	0	0	0	0	5	0	0	11	5	0%	85%
FEV	5	0	0	0	4	0	0	0	9	4	100%	85%
MAR	4	0	1	0	3	0	0	0	8	3	100%	85%
ABR	3	0	1	0	2	0	0	0	6	2	100%	85%
MAI	1	0	0	0	5	0	0	0	6	5	100%	85%
JUN	3	0	0	0	1	0	0	0	4	1	100%	85%
JUL	3	0	1	0	1	0	0	0	5	1	100%	85%
AGO	4	0	0	0	1	0	0	0	5	1	100%	85%
SET	3	0	0	0	2	0	0	0	5	2	100%	85%
OUT	8	0	2	0	0	2	0	0	12	2	0%	85%
NOV	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0%	85%
DEZ	3	0	1	0	1	0	0	0	5	1	100%	85%

Avaliação de Desempenho

Processos de Aquisição



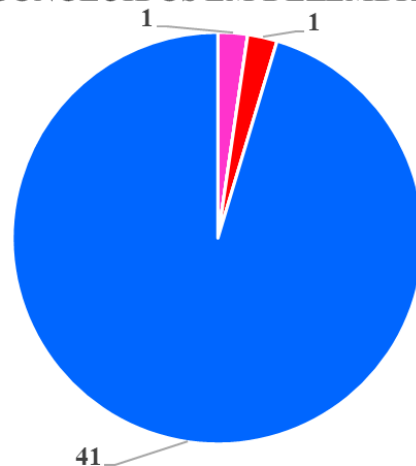
PROCESSOS DE AQUISIÇÃO												
MÊS	STATUS DOS PROCESSOS								TOTAL DE PROCESSOS	TOTAL CONCLUÍDOS	INDICADOR ALCANÇADO	INDICADOR META
	ANALISE DENTRO DO PRAZO	ANALISE FORA DO PRAZO	DILIGENCIA EXTERNA	SOBRESTADOS	CONCLUÍDOS NO PRAZO	CONCLUÍDOS FORA DO PRAZO	CANCELADOS	ARQUIVADOS				
JAN	10	0	0	0	1	0	0	27	38	1	100%	85%
FEV	37	0	0	0	0	0	0	6	43	0	0%	85%
MAR	22	0	0	0	5	4	0	65	96	9	56%	85%
ABR	45	0	0	0	3	1	0	9	58	4	75%	85%
MAI	44	1	0	0	3	7	0	18	73	10	30%	85%
JUN	37	0	3	1	1	1	0	30	73	2	50%	85%
JUL	36	0	0	0	3	7	0	50	96	10	30%	85%
AGO	30	0	2	0	2	2	0	83	119	4	50%	85%
SET	52	0	1	0	10	0	0	18	81	10	100%	85%
OUT	36	0	2	0	12	0	0	35	85	12	100%	85%
NOV	15	0	0	1	21	4	0	52	93	25	84%	85%
DEZ	33	0	2	0	41	2	0	7	85	43	95%	85%

Avaliação de Desempenho

Processos de Aquisição

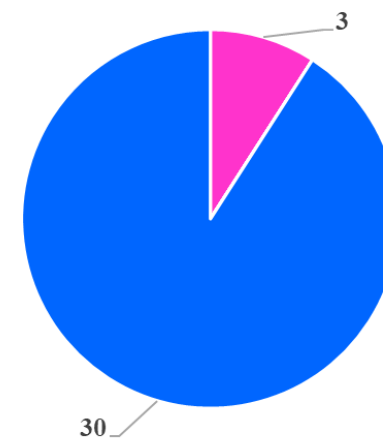
PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS EM DEZEMBRO

- ADITIVO
- ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
- AQUISIÇÃO DIRETA
- INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO
- DISPENSA DE LICITAÇÃO
- LICITAÇÃO
- REVISÃO DE PROCESSO



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE EM DEZEMBRO

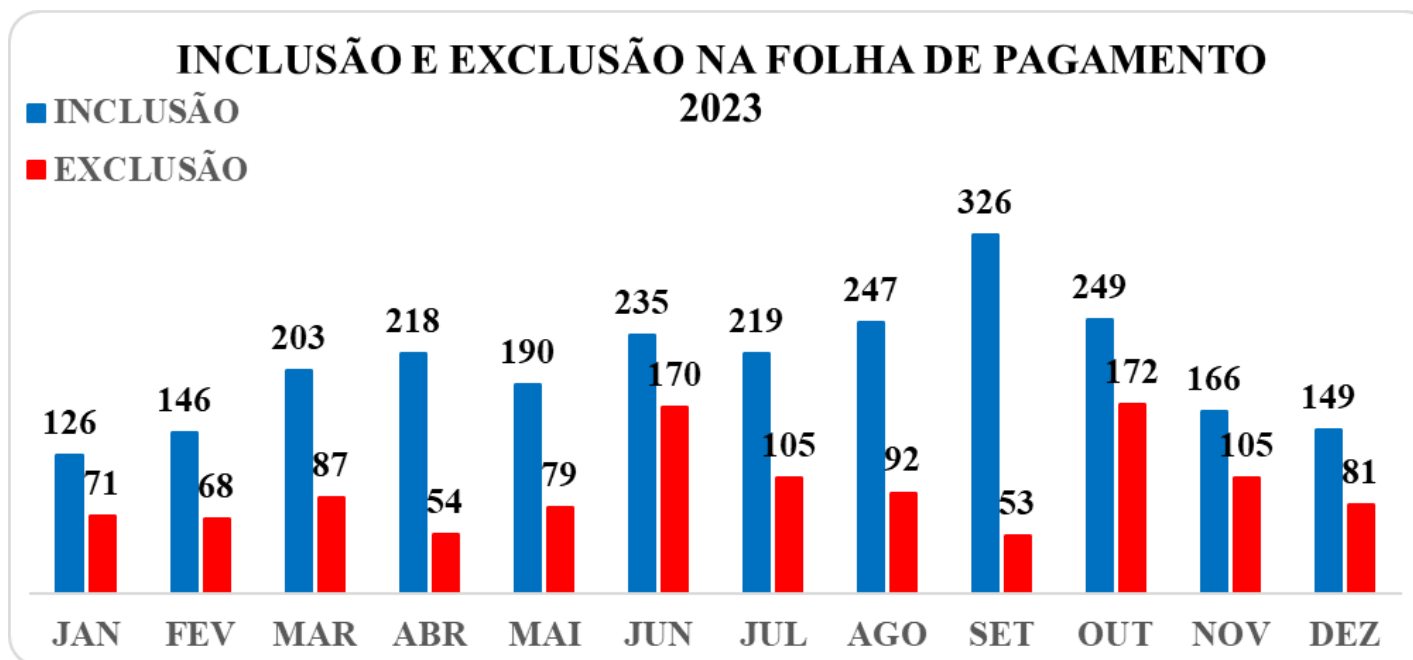
- ADITIVO
- ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
- AQUISIÇÃO DIRETA
- INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO
- DISPENSA DE LICITAÇÃO
- LICITAÇÃO
- REVISÃO DE PROCESSO



Avaliação de Desempenho

Inclusões e Exclusões de Benefícios na Folha de Pagamento

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas



Avaliação de Desempenho

Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

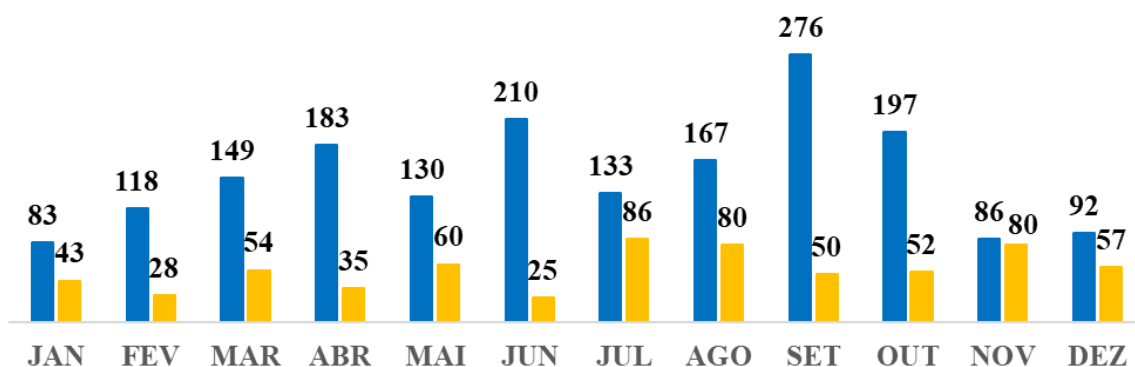
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

ESTRATIFICAÇÕES DAS INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO

2023

■ APOSENTADORIA

■ PENSÃO

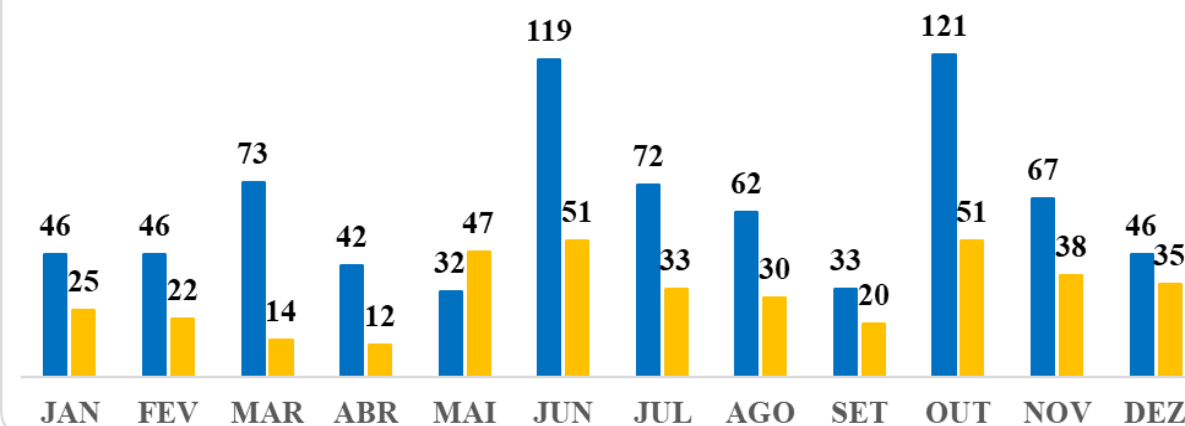


EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO

2023

■ APOSENTADORIA

■ PENSÃO

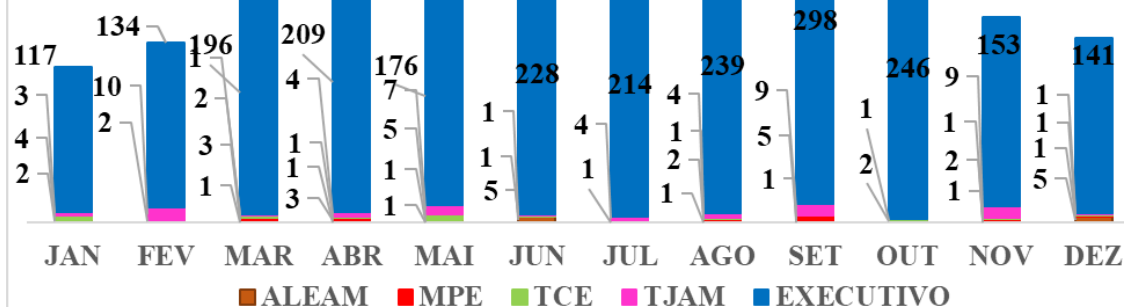


Avaliação de Desempenho

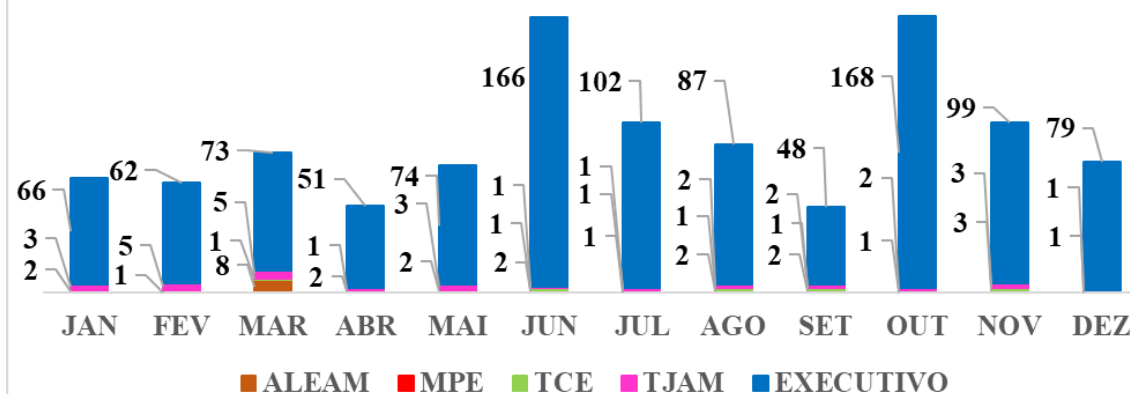
Inclusão de Novas Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento por Órgão

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ÓRGÃO
2023



EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ÓRGÃO
2023



Avaliação de Desempenho

Compensação Previdenciária

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

Augusto Sampaio de Araújo Netto

😊 ↩ Responder ↩ Responder a todos ➡ Encaminhar 🗪 ...

Para: Sistema de Gestão da Qualidade; Keyce Regina Marques da Silva; Gerencia Tecnica; Vanessa Ribeiro Monte

Qui, 18/01/2024 15:27

Prezada Vanessa, boa tarde.

Cumprimento-a com cordiais saudações e torço que este e-mail te encontre bem.

Em que pese os esforços empregados, pelos motivos anteriormente expostos, ficamos impossibilitados de enviar os dados exatos para a elaboração do Relatório de Governança do COMPREV referente ao mês de dezembro 2023, permanecendo as mesmas justificativas e razões anteriormente expostas.

Uma vez que, o grupo de trabalho ainda está em fase de adaptação e aprendizado no manuseio do Sistema COMPREV, temos que nos meses vindouros consigamos enviar dados precisos para elaboração dos relatórios.

Qualquer dúvida permanecemos à inteira disposição.

Cordialmente,

**Augusto Netto**
Gerente de Previdência

augusto.netto@amazonprev.am.gov.br
Fone: (92) 3627-3430

 *Pense bem antes de imprimir!*



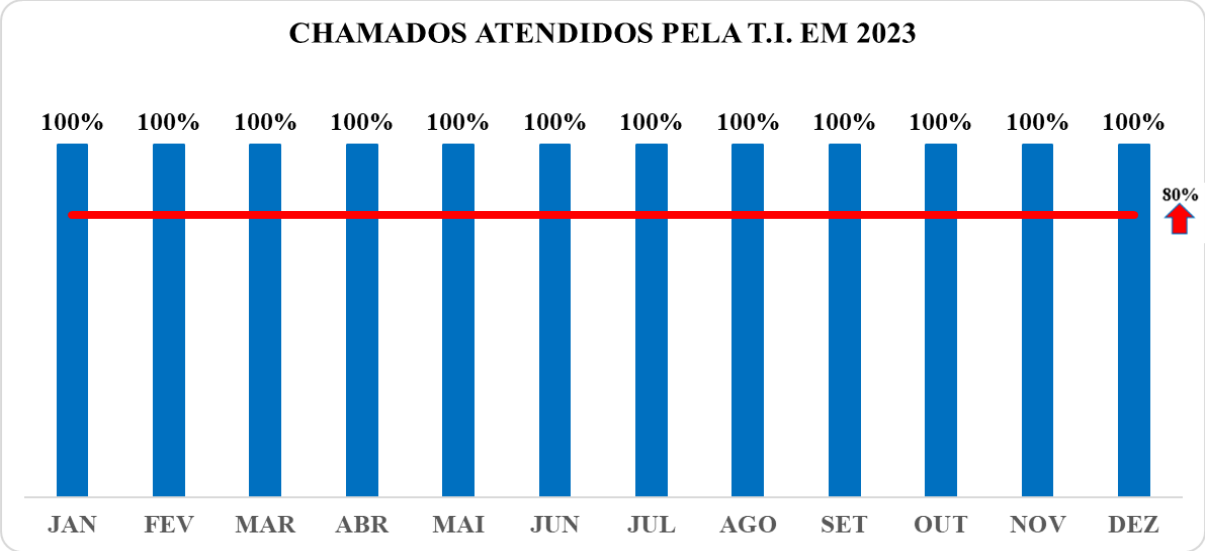
AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO


Fundação
AMAZONPREV



Avaliação de Desempenho

Demandas da GETEC atendidas no prazo



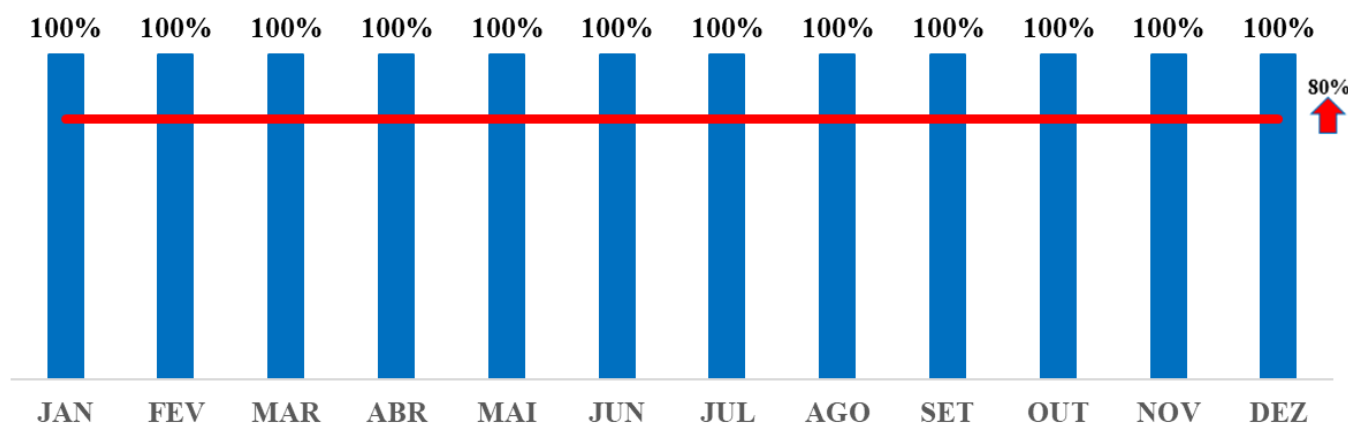
CHAMADOS ATENDIDOS PELA T.I. EM 2023				
MÊS	CHAMADOS ABERTOS	ATENDIDOS NO PRAZO	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	60	60	100%	80%
FEV	38	38	100%	80%
MAR	45	45	100%	80%
ABR	30	30	100%	80%
MAI	39	39	100%	80%
JUN	35	35	100%	80%
JUL	37	37	100%	80%
AGO	29	29	100%	80%
SET	36	36	100%	80%
OUT	32	32	100%	80%
NOV	33	33	100%	80%
DEZ	19	19	100%	80%

Avaliação de Desempenho

Chamadas Solucionadas Help Desk T.I.

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

**DEMANDAS GETEC
2023**



DEMANDAS GETEC 2023

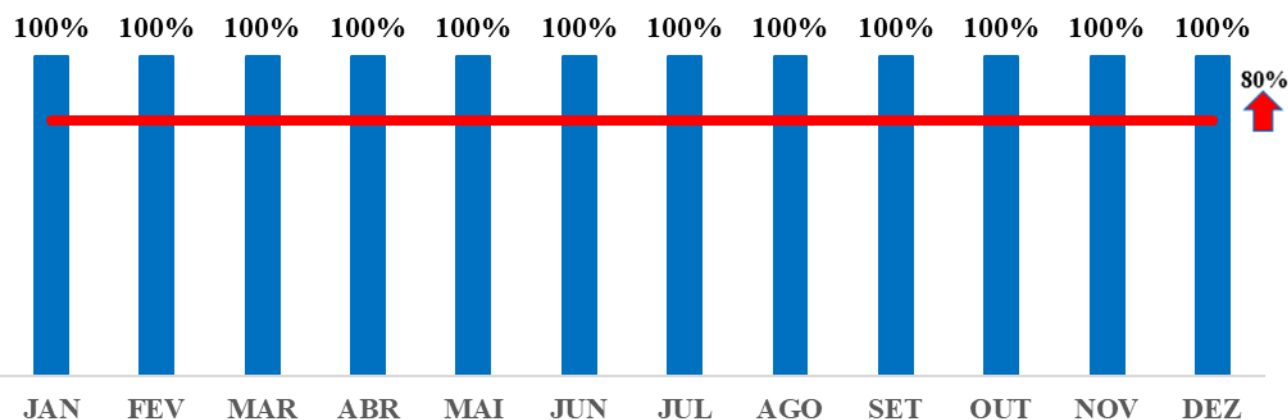
MÊS	DEMANDAS	ATENDIDOS NO PRAZO	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	63	63	100%	80%
FEV	71	71	100%	80%
MAR	86	86	100%	80%
ABR	34	34	100%	80%
MAI	54	54	100%	80%
JUN	82	82	100%	80%
JUL	55	55	100%	80%
AGO	39	39	100%	80%
SET	46	46	100%	80%
OUT	47	47	100%	80%
NOV	42	42	100%	80%
DEZ	45	45	100%	80%

Avaliação de Desempenho

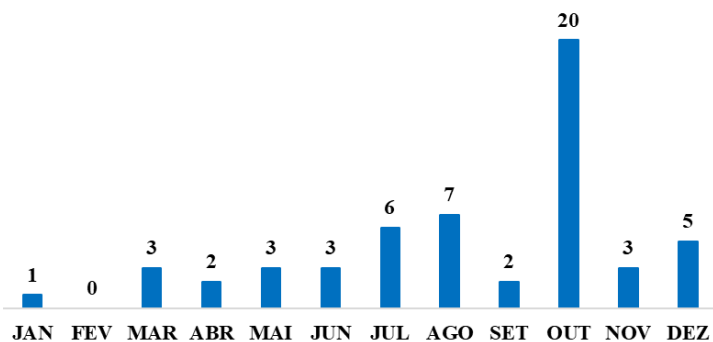
Gejur Contencioso

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

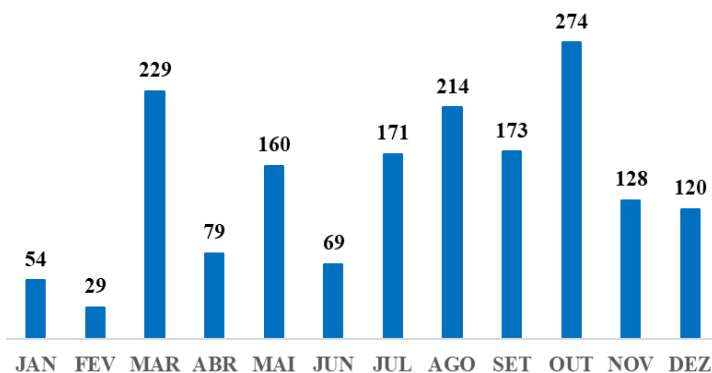
INFORMAÇÕES MENSAIS DO CONTENCIOSO 2023



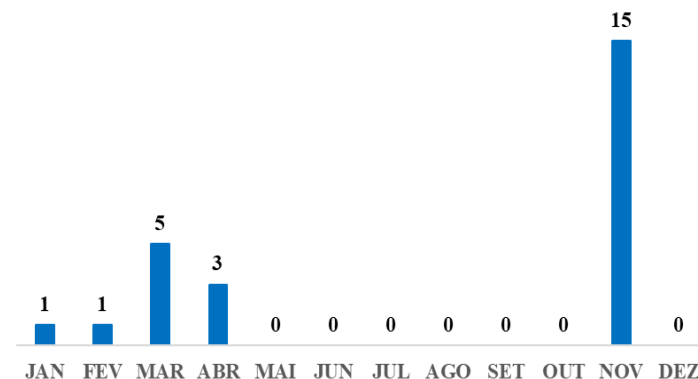
PROCESSOS INGRESSOS COM LIMINAR



PROCESSOS INGRESSOS SEM LIMINAR



AUDIÊNCIAS REALIZADAS



Avaliação de Desempenho

Gejur Contencioso

AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MAIO	CONS. PAGAMENTO	0	1	120
	PRECATÓRIO	0	32	
	REPETIÇÃO DE INDÉBITO	0	1	
	RESSARCIMENTO	0	1	
	VER. PROVENTO	0	85	
AÇÃO ORDINARIA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MAIO	ATUAL. E/OU CONC. DE PARCELA	2	21	36
	ATUAL. E/OU CONC. DE ATS	0	3	
	CONCESSÃO DE PENSÃO	0	5	
	CONCESSÃO DE GRATIFICAÇÃO	0	4	
	MANUT. PENSÃO (UNIVERSITÁRIA)	0	1	

Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Prev. Adm.

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

RELATORIO DE DEZEMBRO DE 2023



Gerencia Juridica

Para: Sistema de Gestão da Qualidade



Responder



Responder a todos



Encaminhar



Ter, 16/01/2024 11:59

Prezada,

Venho retificar a informação prestada no RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES MENS AIS – CONTENCIOSO, referente a DEZ/23, acerca das informações de Produtividade dos Advogados desse Fundo.

Informo que no mês de dezembro as atividades executadas pelos advogados do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas – AMAZONPREV, foram lançadas e armazenadas diretamente no sistema Soft Expert, como foram feitas em meses anteriores (OUT e NOV/23).

Ocorre que o sistema, durante o recesso de ano novo, apresentou instabilidade no site, ou seja, estava inoperante devido a problemas técnicos no servidor, ficando impossibilitado acessar as informações do mês de DEZ/23, uma vez que não temos como mensurar, manualmente, essas informações, já que no final os processos (físicos e virtuais) foram arquivados.

Assim sendo, as atividades dos advogados, referente ao mês de JAN/24, estão sendo feitas de forma manual (planilha de Excel), como era feito até SET/23.

Att,

GEJUR
Gerência Jurídica

Fundação
AMAZONPREV



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



AMAZONPREV
Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Contencioso

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

RELATORIO DE DEZEMBRO DE 2023



Gerencia Juridica

Para: Sistema de Gestão da Qualidade



Responder



Responder a todos



Encaminhar



Ter, 16/01/2024 11:59

Prezada,

Venho retificar a informação prestada no RELATÓRIO DE INFORMAÇÕES MENSASIS – CONTENCIOSO, referente a DEZ/23, acerca das informações de Produtividade dos Advogados desse Fundo.

Informo que no mês de dezembro as atividades executadas pelos advogados do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas – AMAZONPREV, foram lançadas e armazenadas diretamente no sistema Soft Expert, como foram feitas em meses anteriores (OUT e NOV/23).

Ocorre que o sistema, durante o recesso de ano novo, apresentou instabilidade no site, ou seja, estava inoperante devido a problemas técnicos no servidor, ficando impossibilitado acessar as informações do mês de DEZ/23, uma vez que não temos como mensurar, manualmente, essas informações, já que no final os processos (físicos e virtuais) foram arquivados.

Assim sendo, as atividades dos advogados, referente ao mês de JAN/24, estão sendo feitas de forma manual (planilha de Excel), como era feito até SET/23.

Att,

GEJUR
Gerência Jurídica

Fundação
AMAZONPREV



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

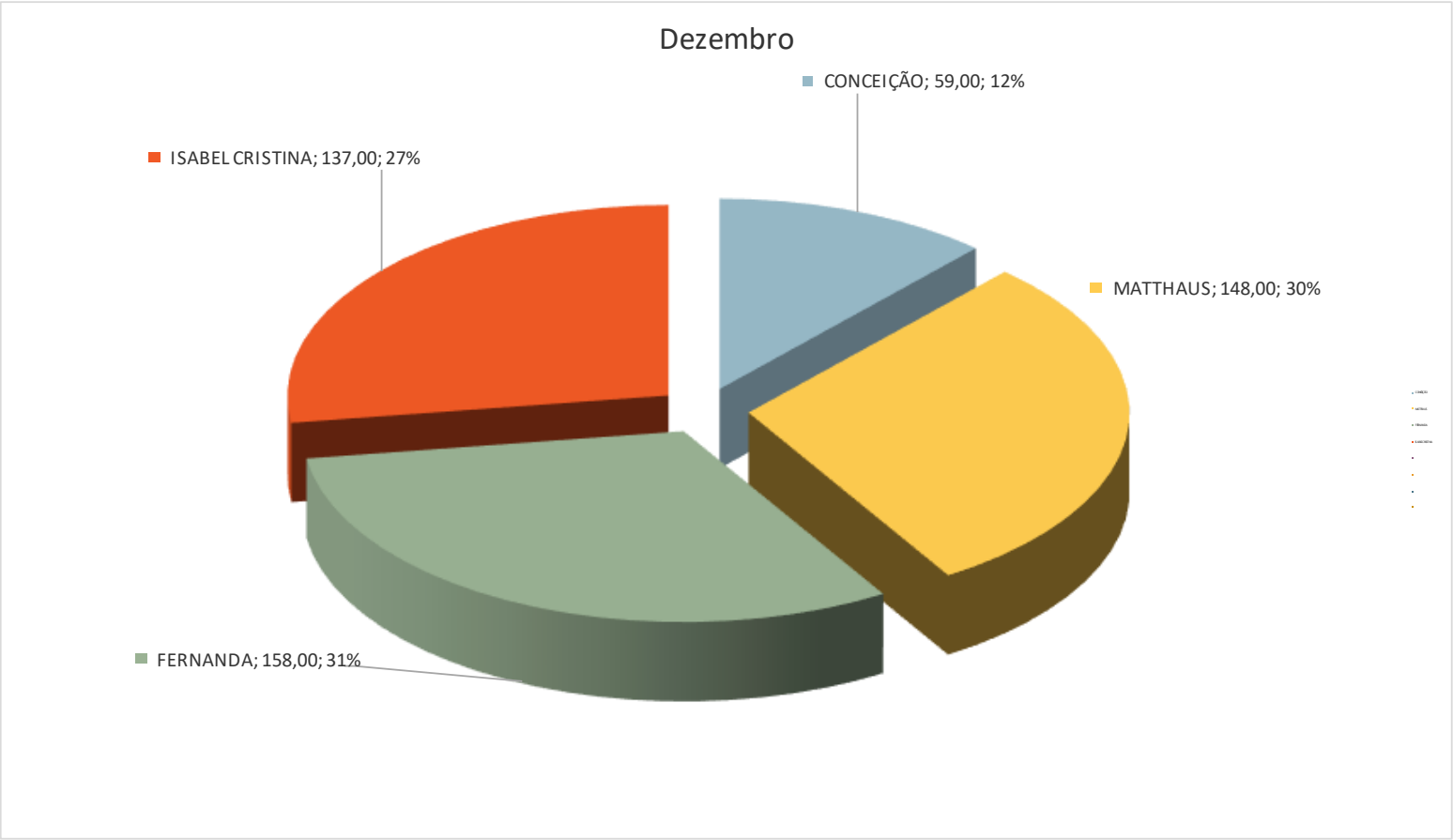


AMAZONPREV
Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Avaliação de Desempenho

Produtividade Gadir

GADIR	Dezembro
CONCEIÇÃO	59,00
MATTHAUS	148,00
FERNANDA	158,00
ISABEL CRISTINA	137,00
TOTAL	502



Fonte: GADIR

Foco no Cliente

Laudos CONTRIN

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

281 PROCESSOS GERAIS

220 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS

197 LAUDOS DE APOSENTADORIA

23 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS ENCAMINHADOS AO COARQ

16 PROCESSOS DE PENSÕES

14 LAUDOS DE PENSÃO

2 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS DE PENSÃO ENCAMINHADOS AO COARQ

45 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS

21 DILIGÊNCIA EXTERNA

24 LAUDOS EMITIDOS

15 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

1.161 DEMANDAS DA OUVIDORIA

860 E-MAILS PARA CONSULTA

300 CHAMADAS DE LIGAÇÃO

5 DEMANDA DO "FALA BR"

0 E-SIC

1 E-OUV

RECURSOS HUMANOS

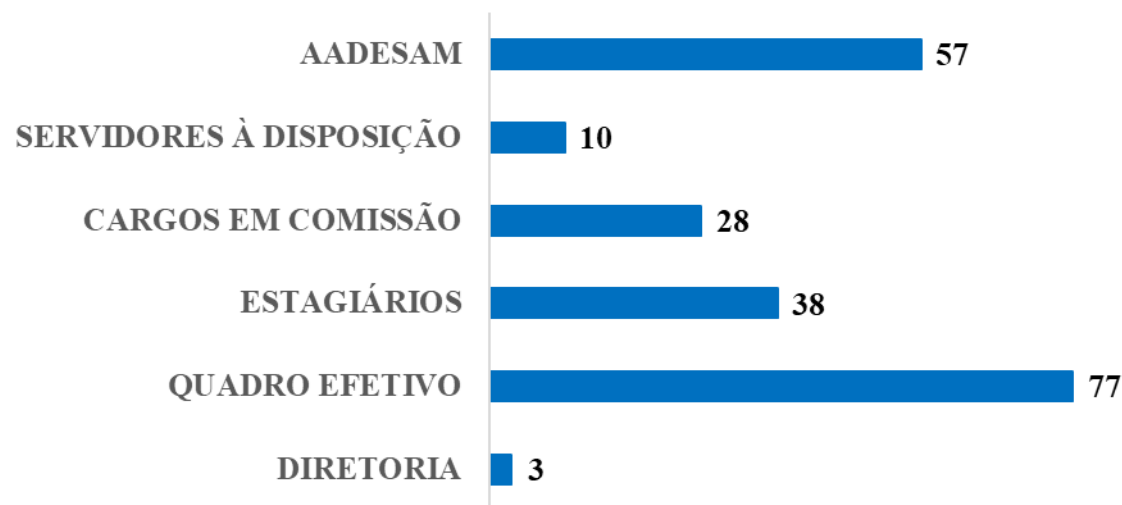
AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas

ISO 9001 – Item X
Pro Gestão – Item Y

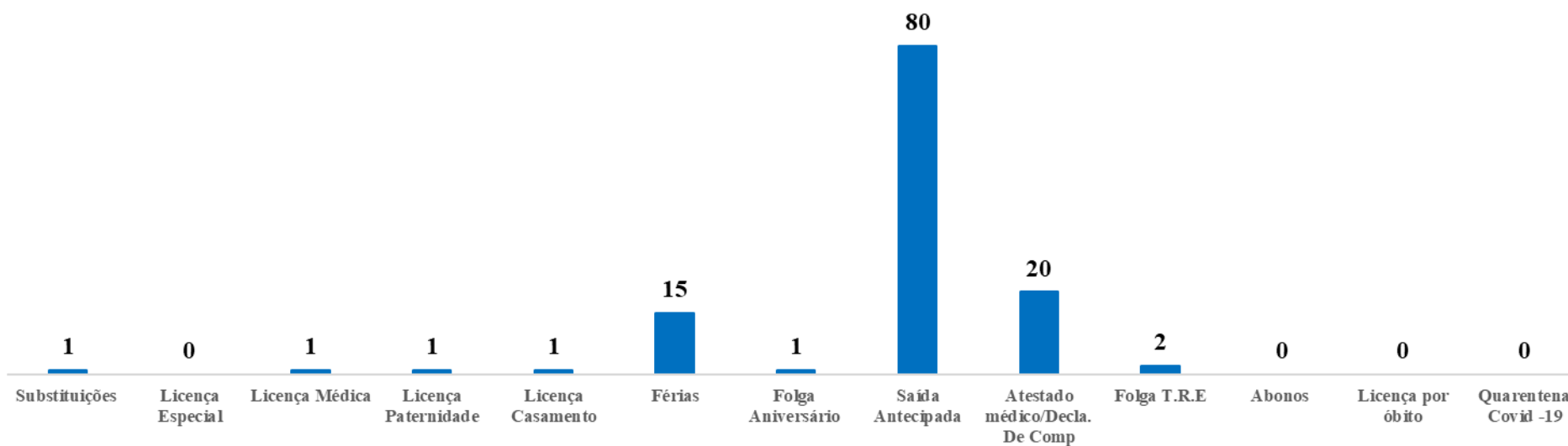
Recursos Humanos

Qtde. de Colaboradores, Estagiários e Terceirizados

CARGOS E FUNÇÕES 2023



ABSENTEÍSMO



LEVANTAMENTO DOS SERVIDORES DE FÉRIAS E LICENÇA MÉDICA

FÉRIAS

Nº	SERVIDOR	GERÊNCIA	PERÍODO	TOTAL DE DIAS	EXERCÍCIO
1	WIVIANNY FARIAS PEREIRA LACERDA	CONTRIN	13/12/023 à 22/12/2023	10	2023
2	SID ALVES DA SILVA GUILHERME	GEJUR	13/12/023 à 22/12/2023	10	2023
3	ANDRÉ LUIS BENTES DE SOUZA	DIPRE	18/12/2023 à 01/01/2024	15	2022
4	AUDENOR GRANDES BELIDO	COPAG	18/12/2023 à 17/01/2024	30	2023
5	CHRISTOVÃO CAVALCANTE ALVES	GPREV	20/12/2023 à 29/12/2023	10	2023
6	FÁBIO DE CARVALHO ROSA	COPREV	24/12/2023 à 12/01/2024	15	2023
7	CLAUDINEI SOARES	COMIV	26/12/2023 à 04/01/2024	10	2023
8	NEILDO ROSAS DE LIMA	GERAF	26/12/2023 à 24/01/2024	30	2023
9	SERGIO FERREIRA NETO	GPREV	26/12/2023 à 24/01/2024	30	2023
10	RICLEITON WALLACE PEDROSO BATISTA	COFIN	29/12/2023 à 07/01/2024	10	2023
11	MARIA SUELEN RIBEIRO DOS REIS	GETEC	11/12/2023 à 15/12/2023	5	2023
12	IZABEL ELEINA MOREIRA	COPAG	11/12/2023 à 20/12/2023	10	2023
13	MANOEL FERREIRA LIMA JUNIOR	COFIN	11/12/2023 à 25/12/2023	15	2023

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

MPR 03 F 08

Emissão: 09.08.2017

Revisão: 00.00.0000

Menu

Início

1. Cadastro

2. Avaliação de Fornecedores

3. Gráficos

4. Relatório de impressão

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - DEZEMBRO 2023



AMAZONPREV
Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Fornecedores	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

MPR 03 F 08

Emissão: 09.08.2017

Revisão: 00.00.0000

Menu

Início

1. Cadastro

2. Avaliação de Fornecedores

3. Gráficos

4. Relatório de impressão

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - DEZEMBRO 2023



AMAZONPREV
Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válido 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
VILA DA BARRA COMERCIO E REPRESENTAÇÕES	55,5	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AGENDA ASSESSORIA	52	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

MPR 03 F 08

Emissão: 09.08.2017

Revisão: 00.00.0000

Menu

Início

1. Cadastro

2. Avaliação de Fornecedores

3. Gráficos

4. Relatório de impressão

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - DEZEMBRO 2023



Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válido 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 - AAEDESAM	54,5	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente

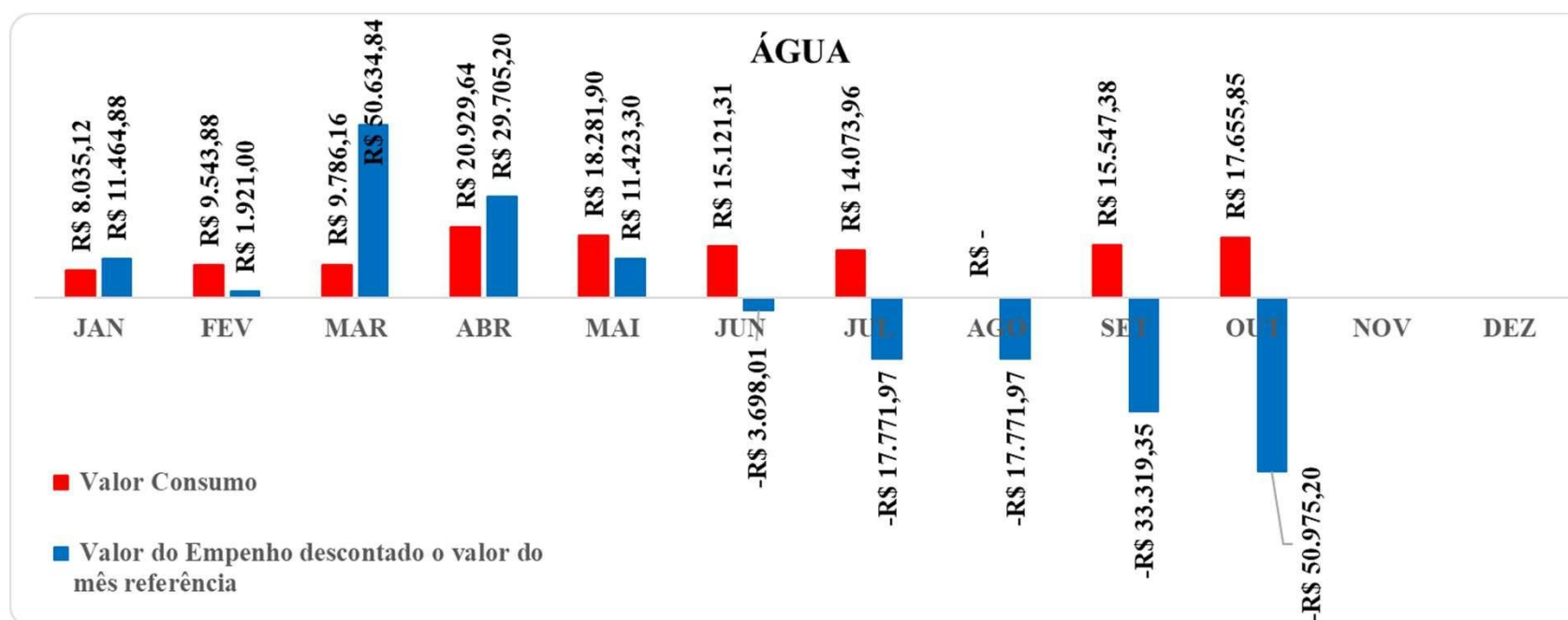
PAGAMENTO DE CONTAS

AMAZONPREV

Fundação do Estado do Amazonas

PAGAMENTO DE CONTAS

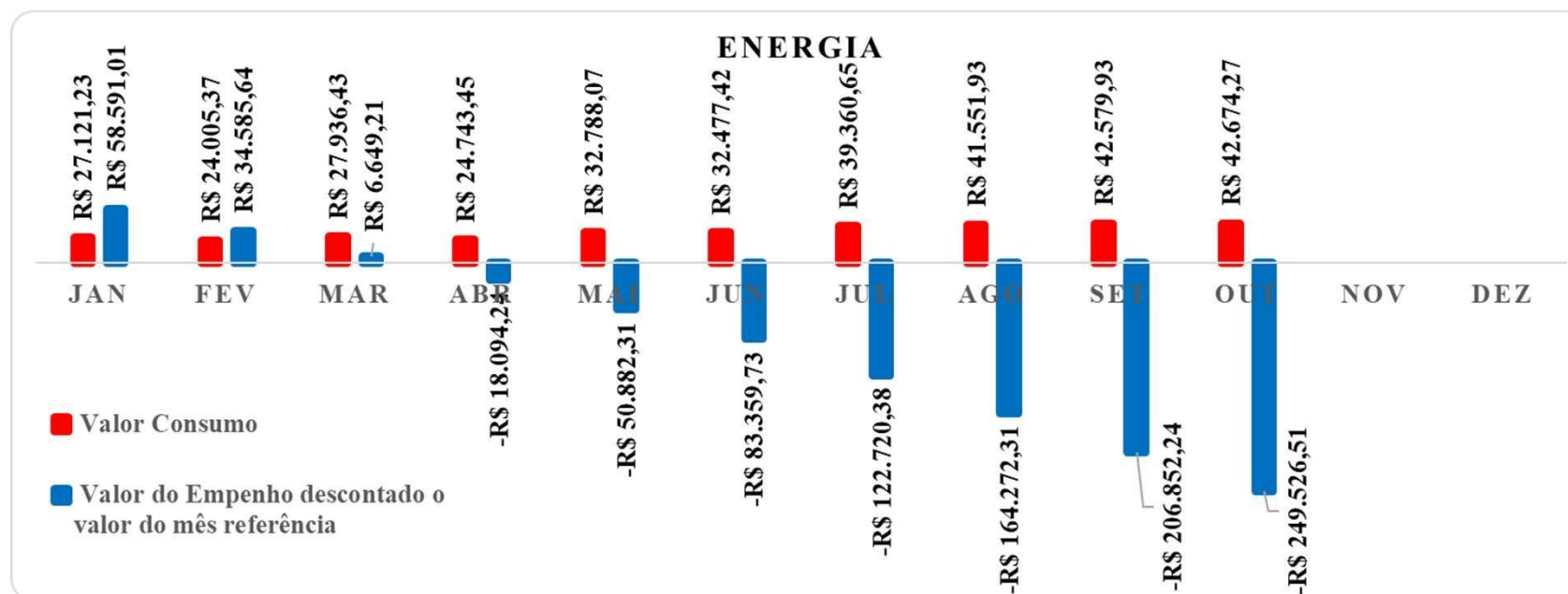
Consumo de Água



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo de água referente ao meses de novembro e dezembro.

PAGAMENTO DE CONTAS

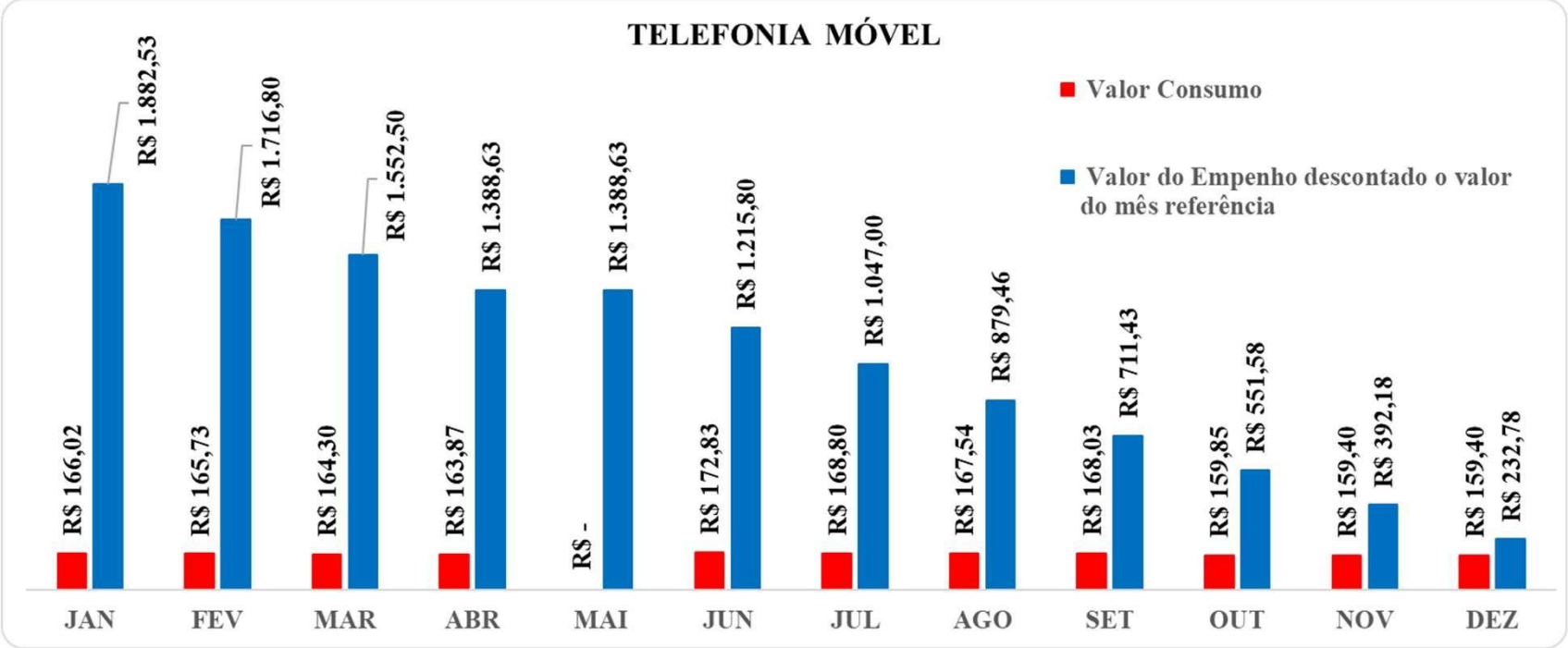
Consumo de Energia



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo de energia referente aos meses de novembro e dezembro.

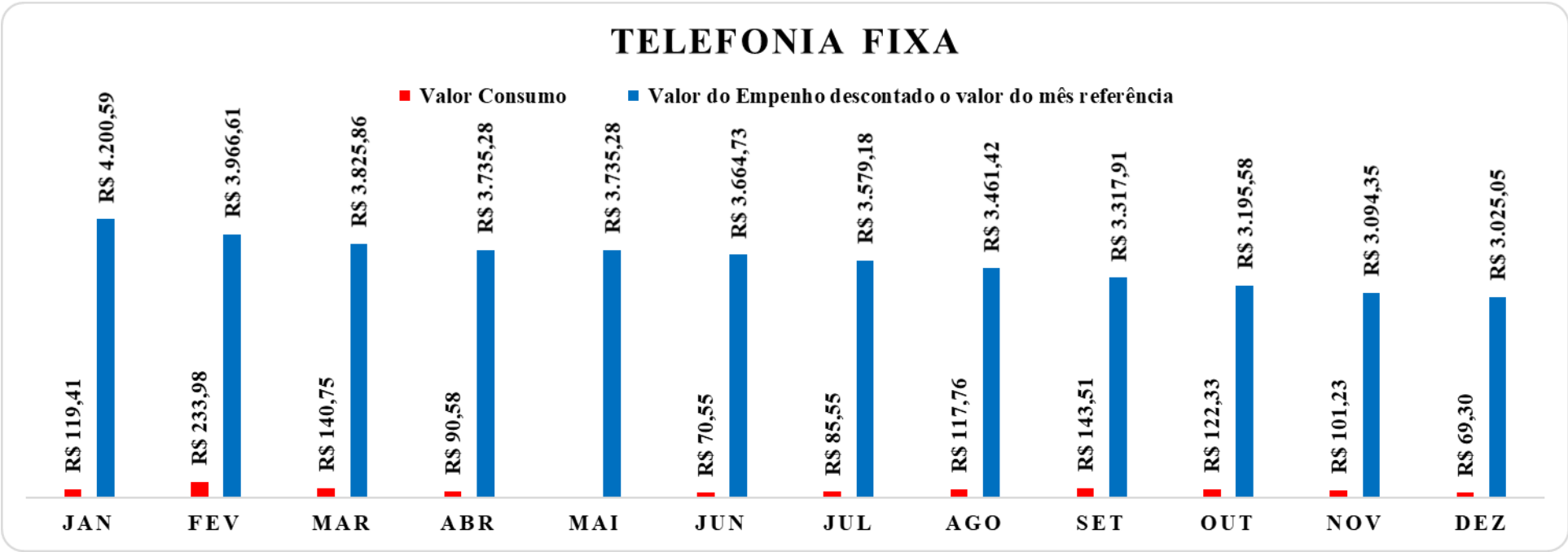
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Telefonia Móvel



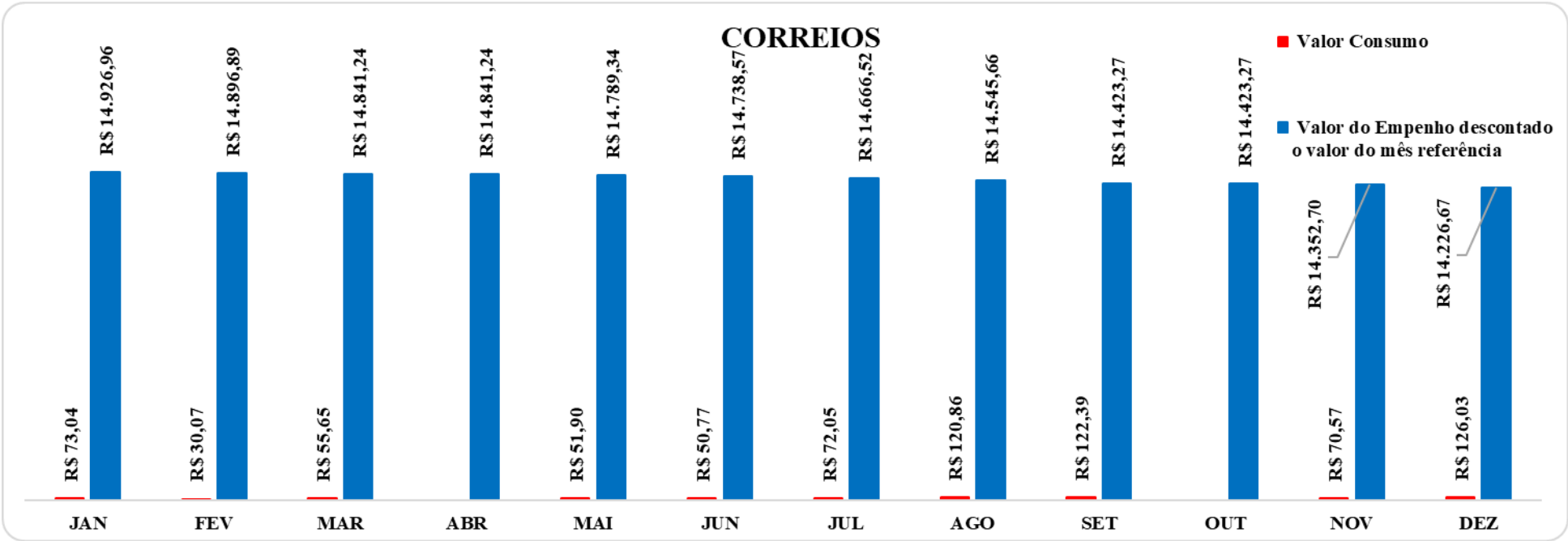
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Telefonia Fixa



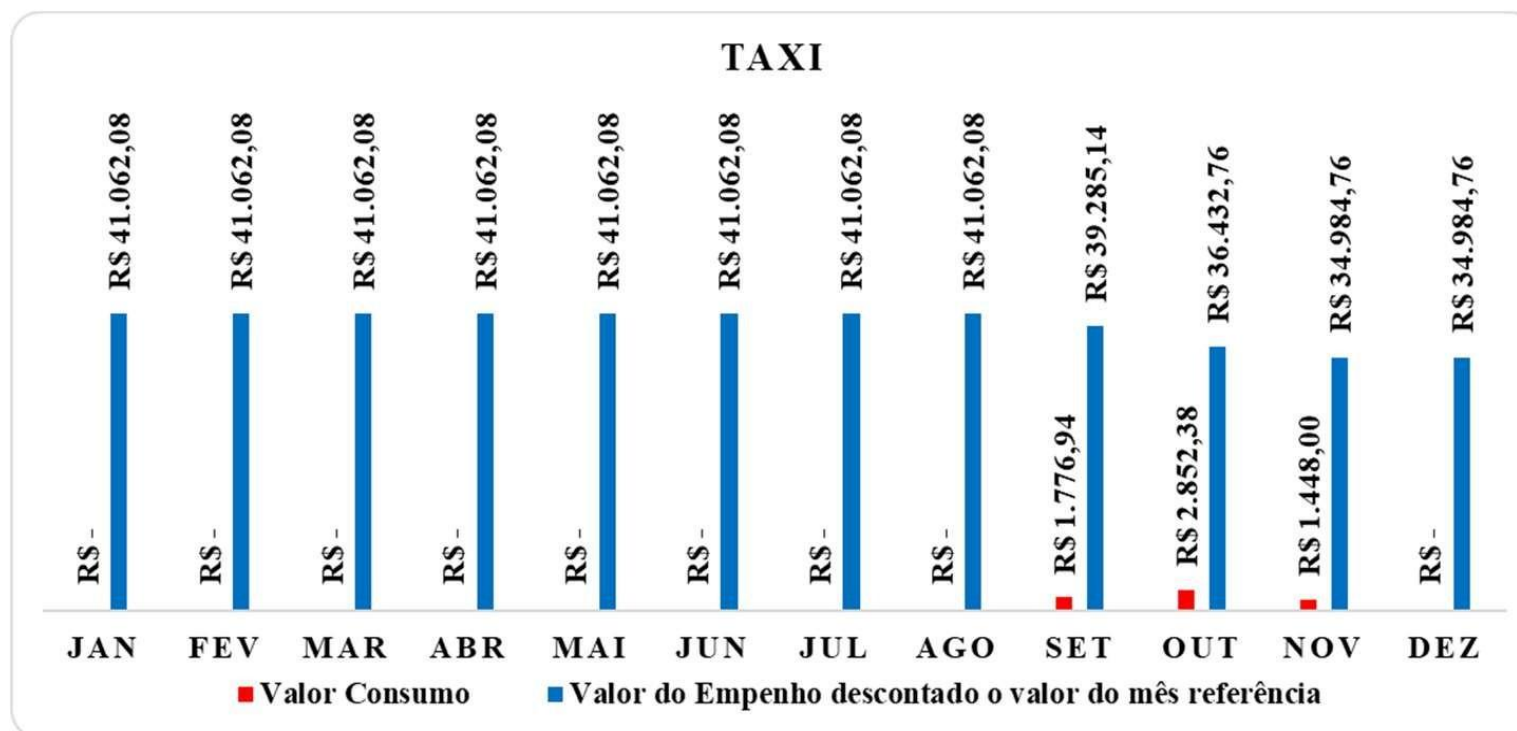
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Correios



PAGAMENTO DE CONTAS

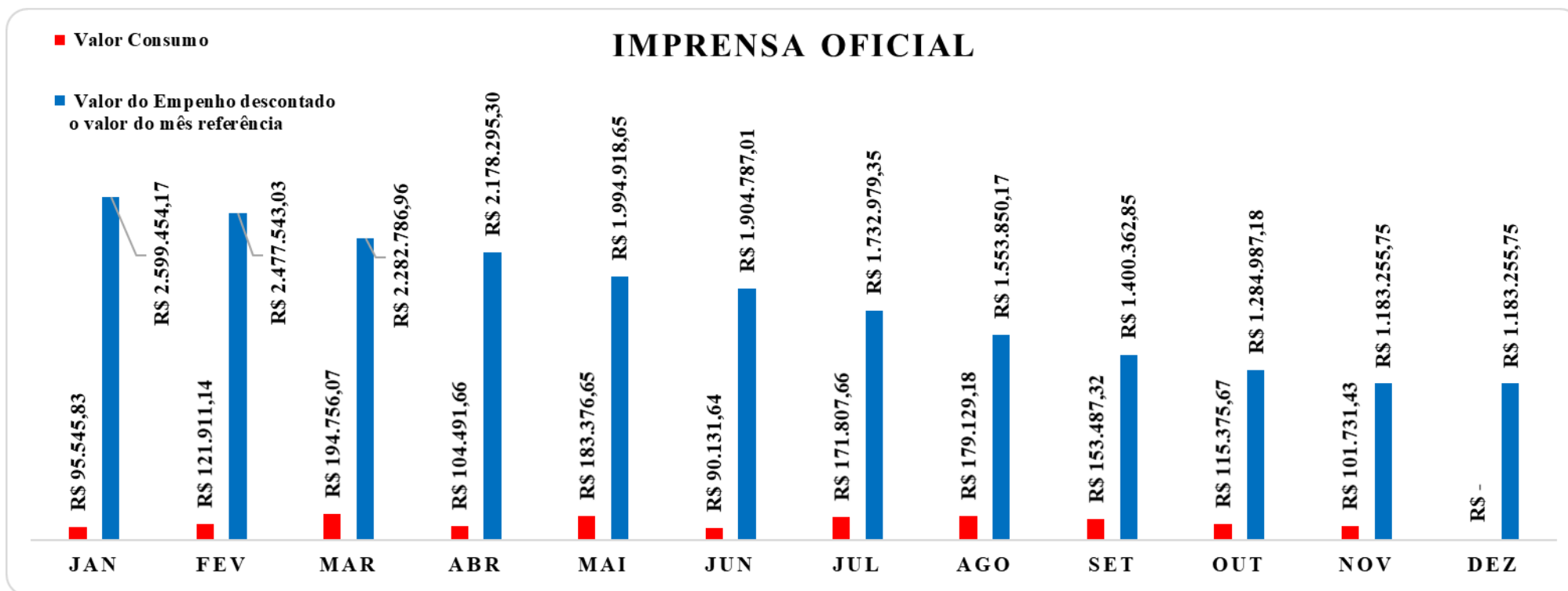
Consumo de Táxi



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo de taxi referente ao mês de dezembro.

PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Imprensa Oficial

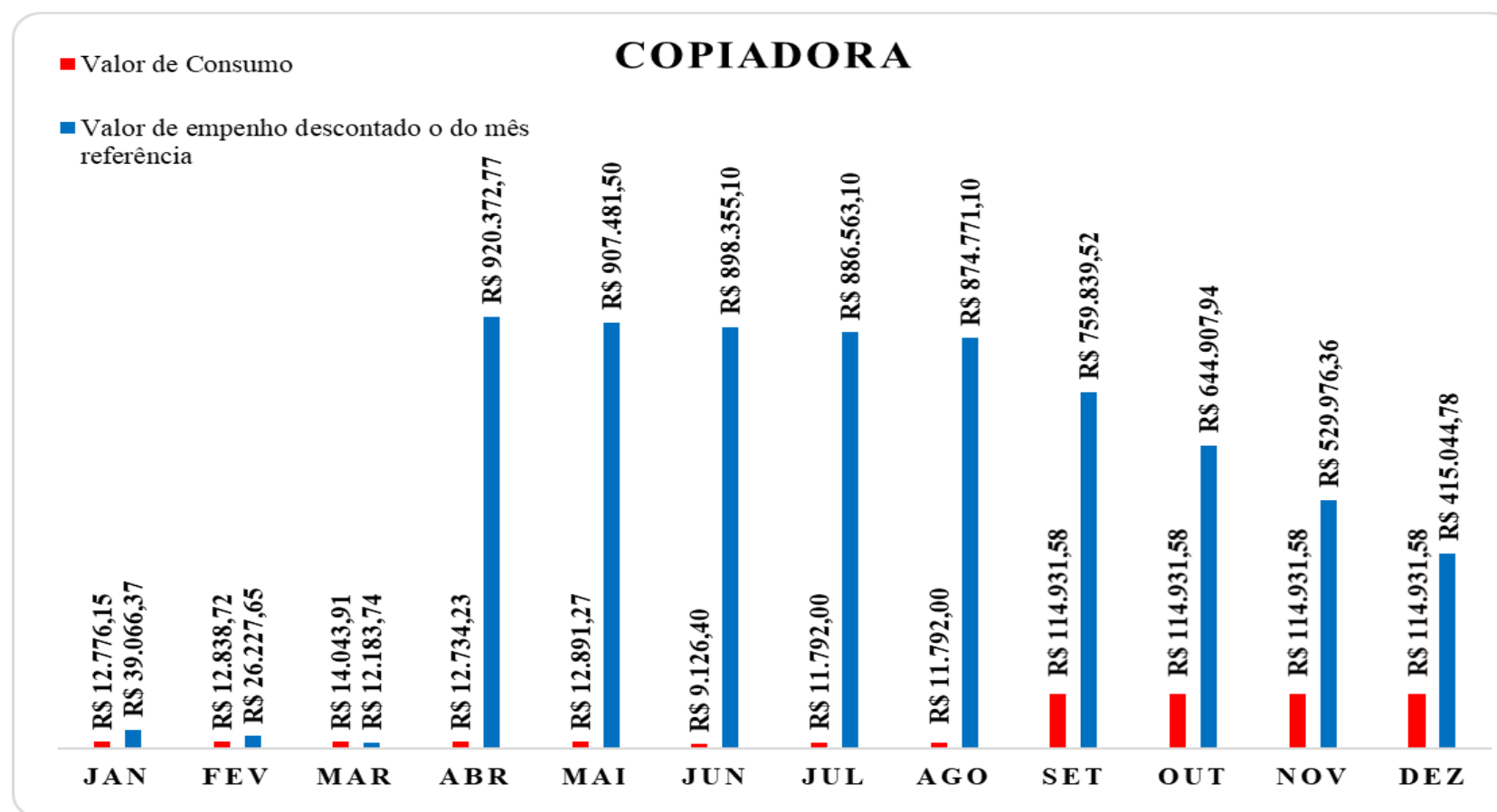


- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo Imprensa Oficial referente ao mês de dezembro.

PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Copiadoras

AMAZONPREV
Fundação do Estado do Amazonas



AMAZONPREV

DEZ - 2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO