



AMAZONPREV

2025

RELATÓRIO FEVEREIRO

Sistema de Gestão da Qualidade
NBR 9001:2015
Pró Gestão



Fundação

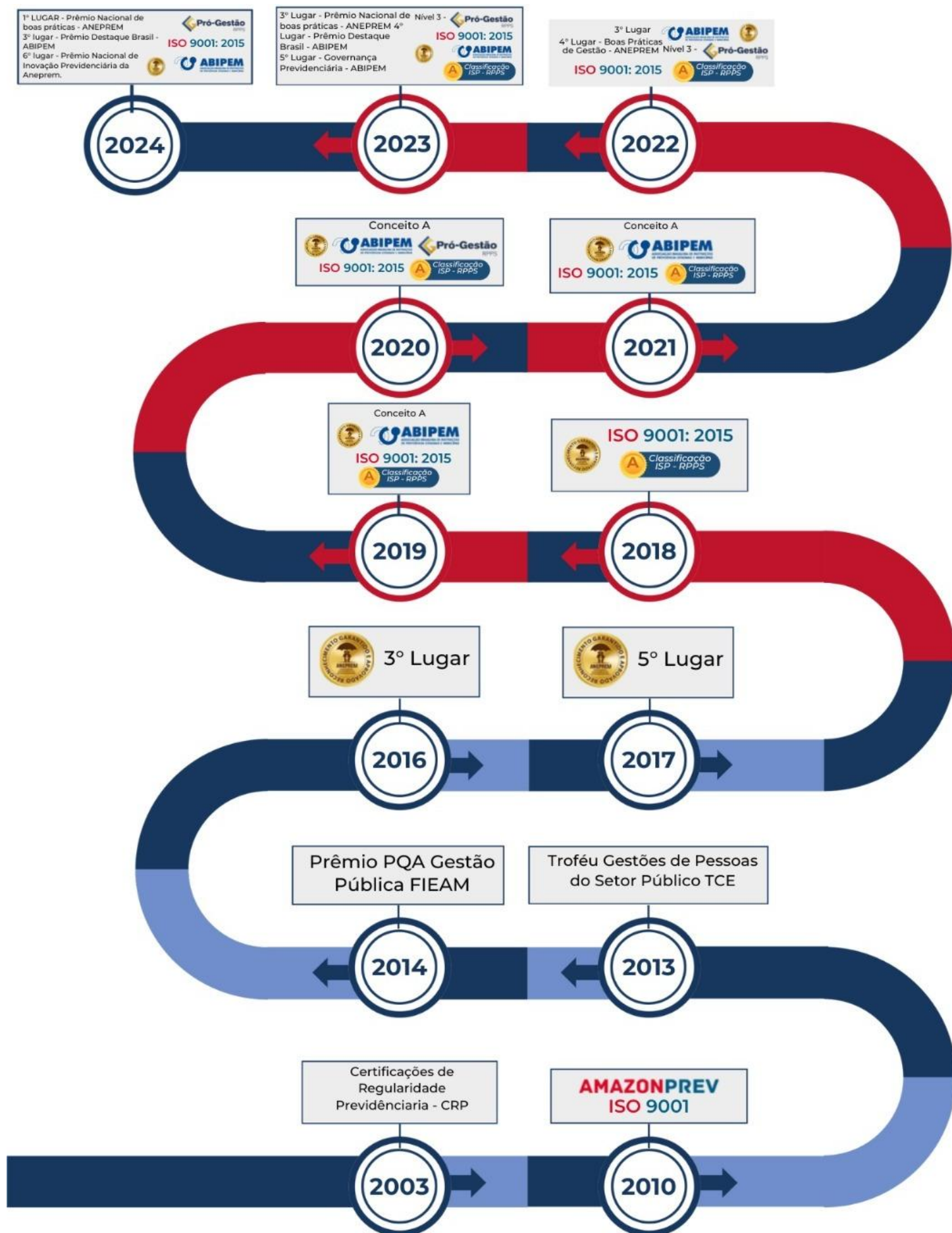
AMAZONPREV

CONTEXTO ORGANIZACIONAL



Fundação
AMAZONPREV

Histórico de Certificações



Missão, Visão e Valores

Missão (Propósito)

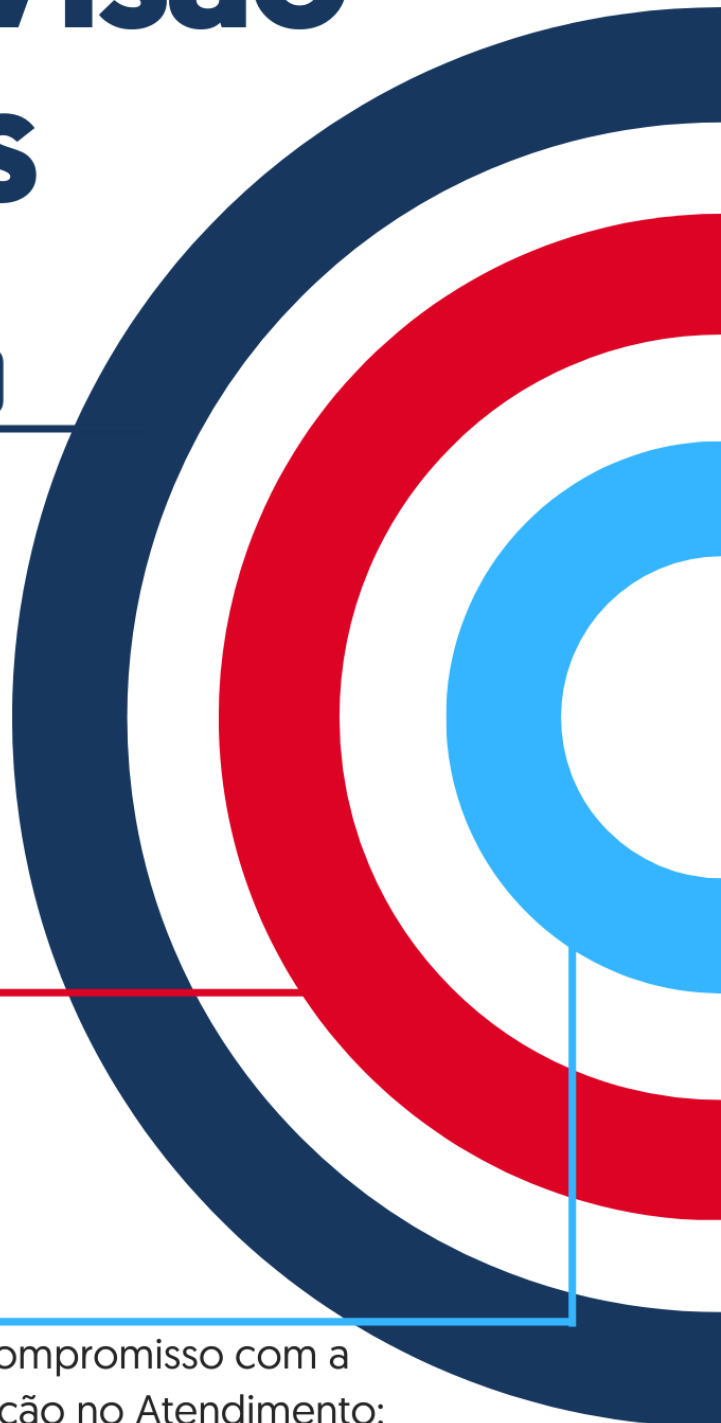
“Assegurar aos servidores públicos do Estado do Amazonas e seus dependentes os benefícios que lhes sejam devidos, gerindo os recursos de forma a observar o caráter contributivo e o equilíbrio financeiro e atuarial.”

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”.



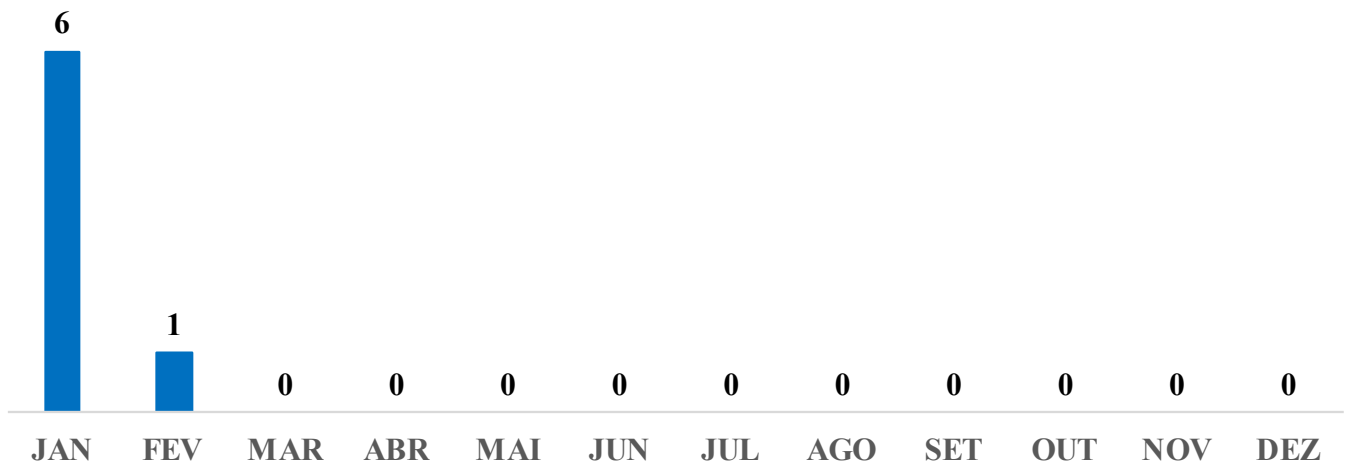
FEVEREIRO 2025

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	

Dia 19 - Sem Sistema
Dia 28 - Paralisação SISPREV

Legislação aplicada ao escopo da Amazonprev

LESGISLAÇÕES APLICÁVEIS



■ AMAZONPREV

■ TCE

■ ÓRGÃOS FEDERAIS

■ CASA CIVIL

ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



FEVEREIRO

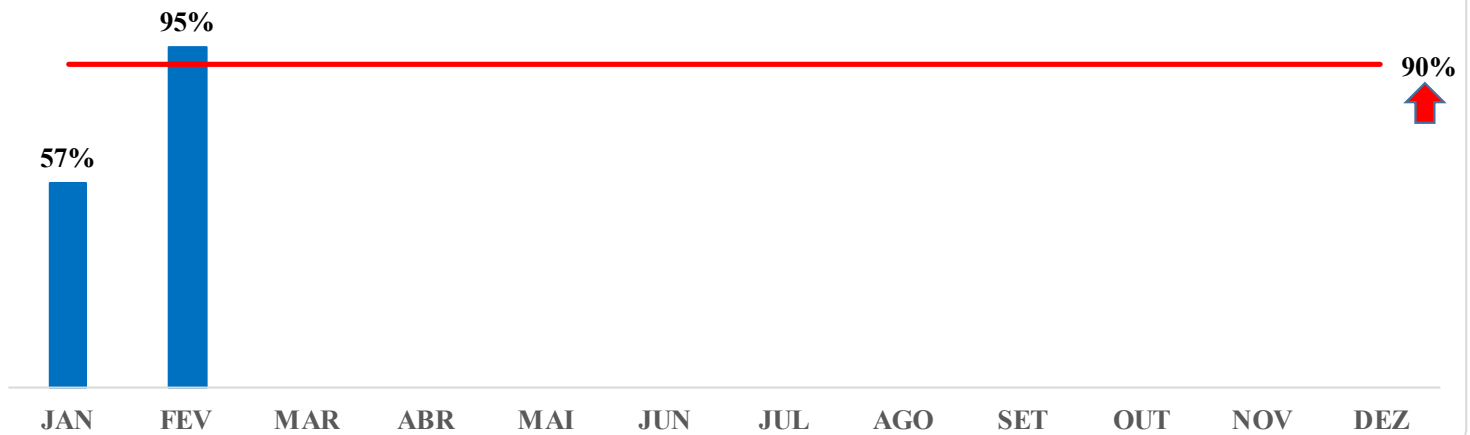
DIÁRIO	DATA DA PUBLICAÇÃO	LEGISLAÇÃO	ORIGEM	OBJETO
Portaria SRPC nº 446	21/02/2025	Atualização versão 3.6	PRÓ-GESTÃO	Aprovada nas Reuniões da Comissão de Credenciamento e Avaliação do Pró-Gestão RPPS, realizada no dia 03/02/2025 e autorizada sua divulgação pela Portaria SRPC nº 446, publicada no DOU do dia 21/02/2025, com vigência a partir de sua publicação.

FOCO NO CLIENTE



Satisfação do cliente em relação ao atendimento

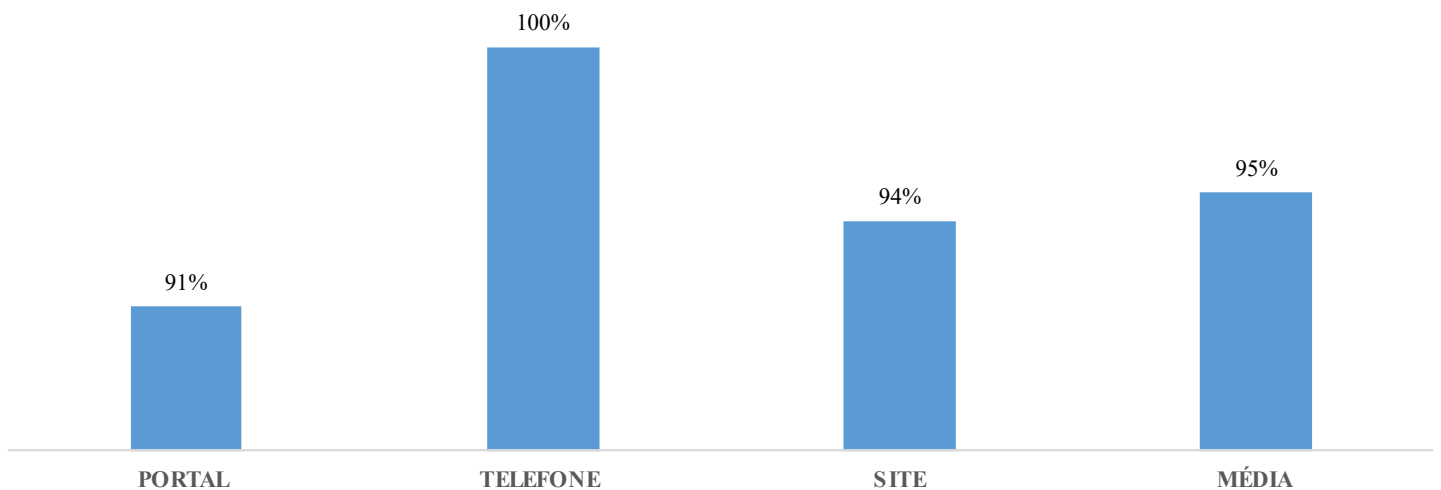
SATISFAÇÃO DE CLIENTE 2025



PESQUISA ESTRATIFICADA 2025



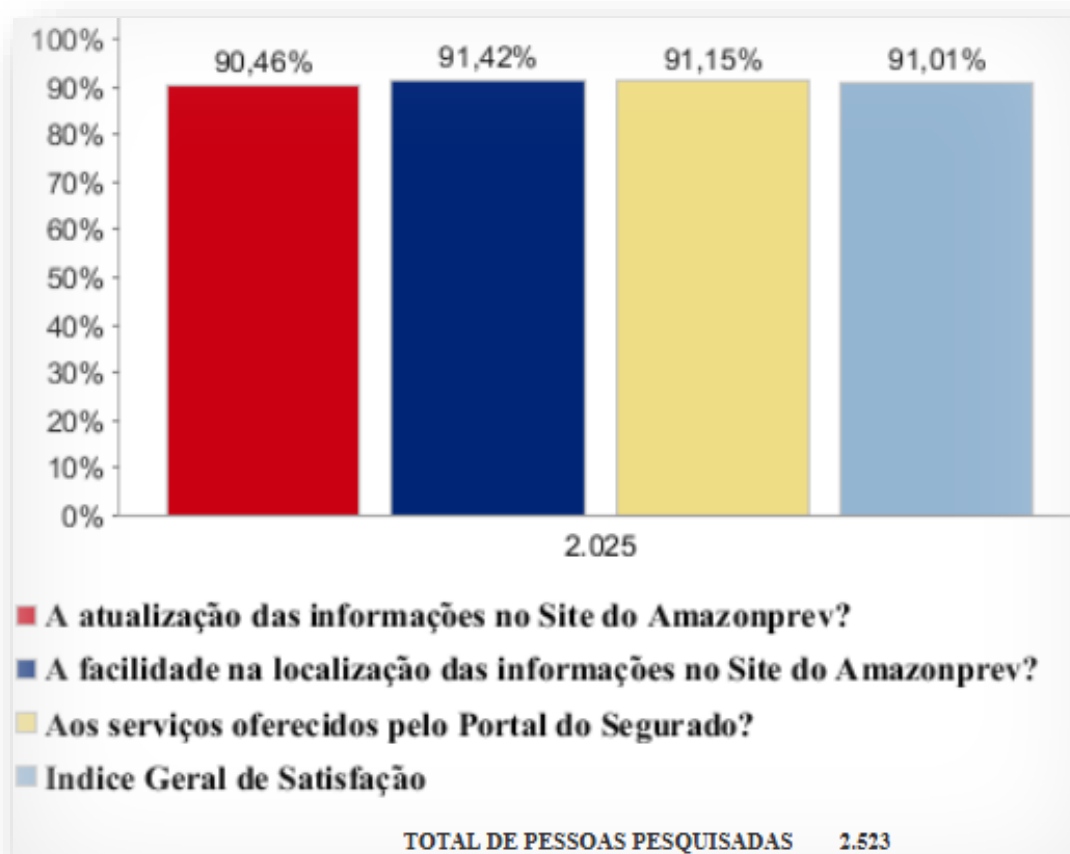
MÉDIA DE SATISFAÇÃO- FEVEREIRO



Satisfação do cliente em relação ao atendimento

Pesquisa realizada no Portal do Segurado:

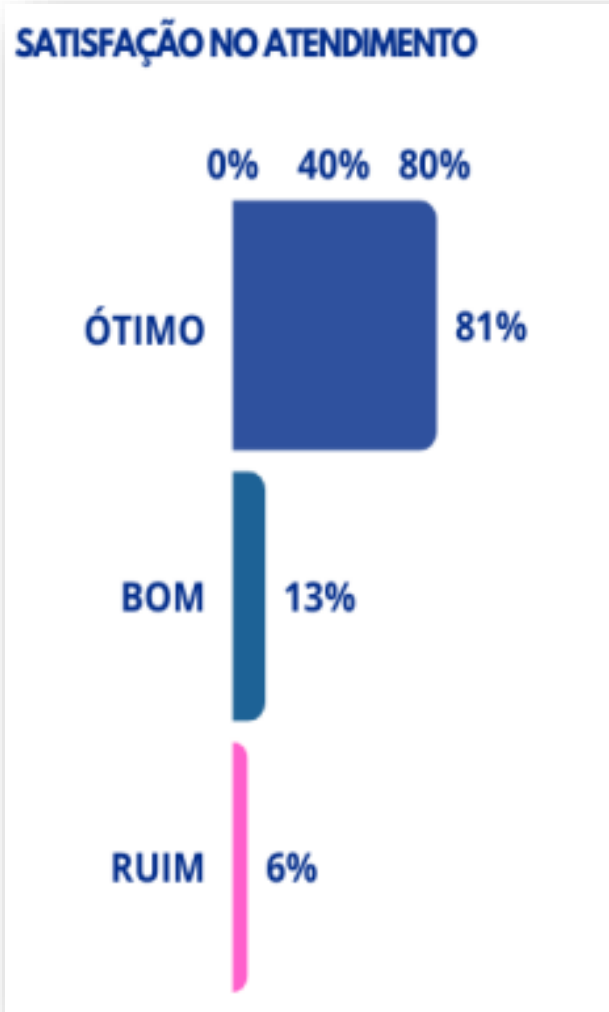
A pesquisa realizada dentro do Portal do Segurado mensura a satisfação dos segurados através de três perguntas indicadas no gráfico abaixo. O Sistema Previdenciário gera um relatório com o índice geral de satisfação com base nas respostas obtidas e o total de pessoas pesquisadas. No mês de Fevereiro, o percentual geral foi de 91,01%, considerado ótimo, com 2.523 pessoas pesquisadas.



Satisfação do cliente em relação ao atendimento

Pesquisa realizada no Site da Amazonprev:

Em Fevereiro, foram feitas 11 (onze) pesquisas de satisfação no site da AMAZONPREV, com um índice de 94% de satisfação dos clientes, considerado ótimo.

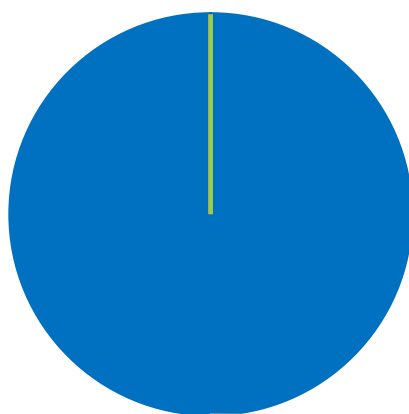


Satisfação do cliente em relação ao atendimento

Pesquisa realizada via telefone:

Em Fevereiro, foram feitas 21 (vinte e uma) 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.

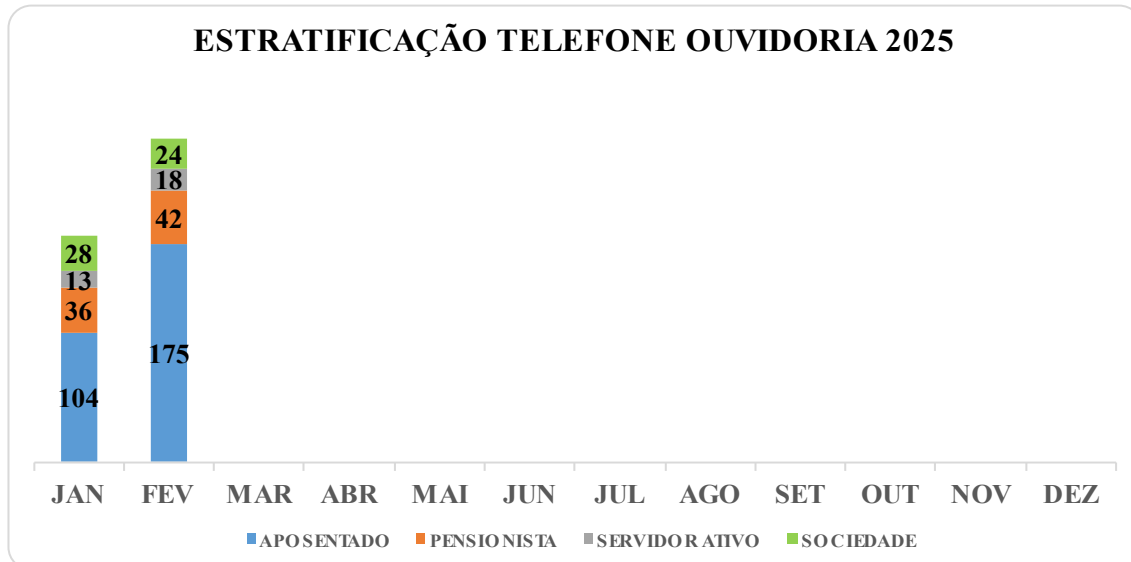
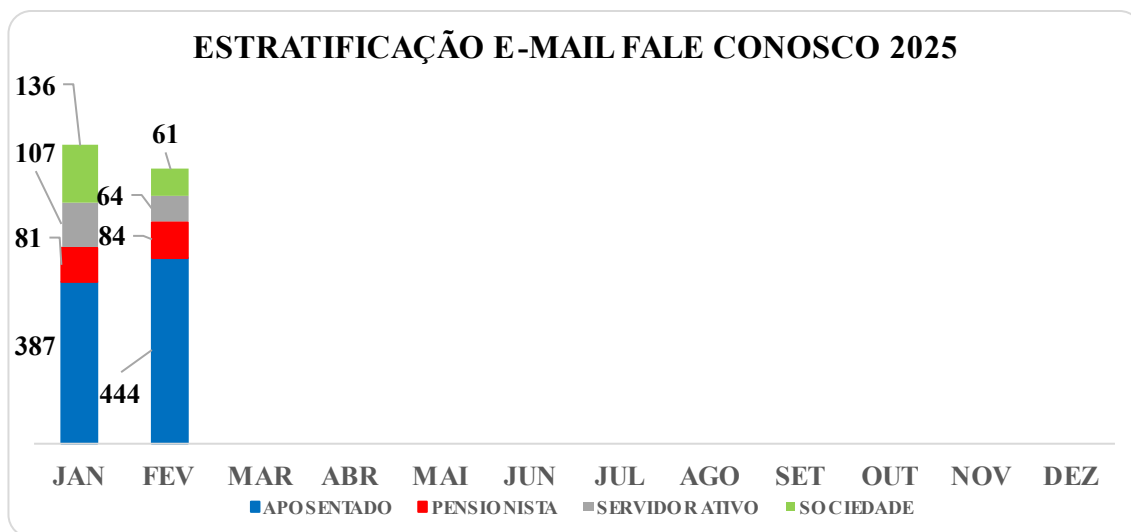
PESQUISA TELEFÔNICA - GRAU DE SATISFAÇÃO



ÓTIMO
100%

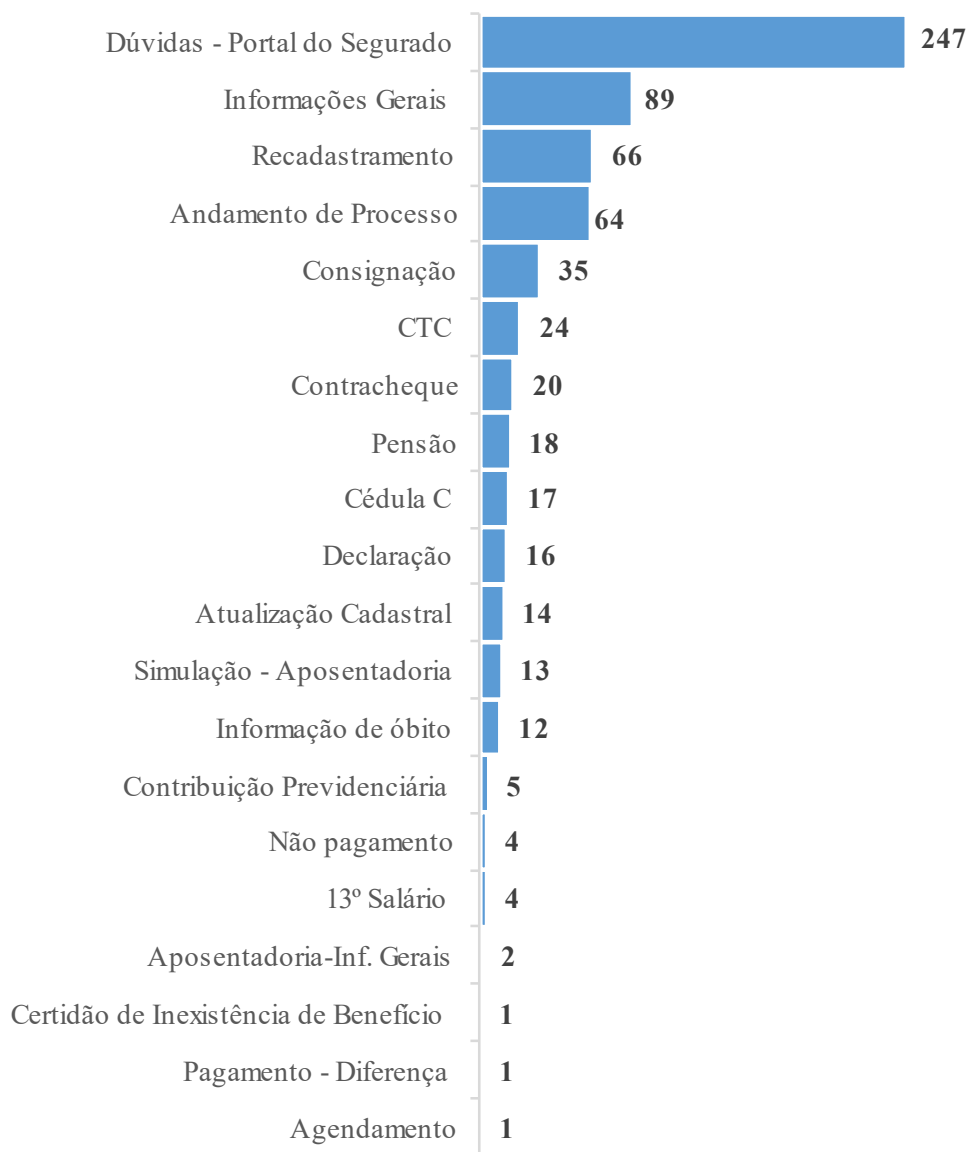
Atendimento ao Cliente

No mês de fevereiro de 2025, foi registrado 653 manifestações através do e-mail Fale Conosco e 259 manifestações no telefone da Ouvidoria, como mostra os gráficos abaixo.



Atendimento ao Cliente através do e-mail Fale Conosco

DEMANDAS VIA E-MAIL - FEVEREIRO



TIPO DE ATENDIMENTO E -MAIL - FEVEREIRO

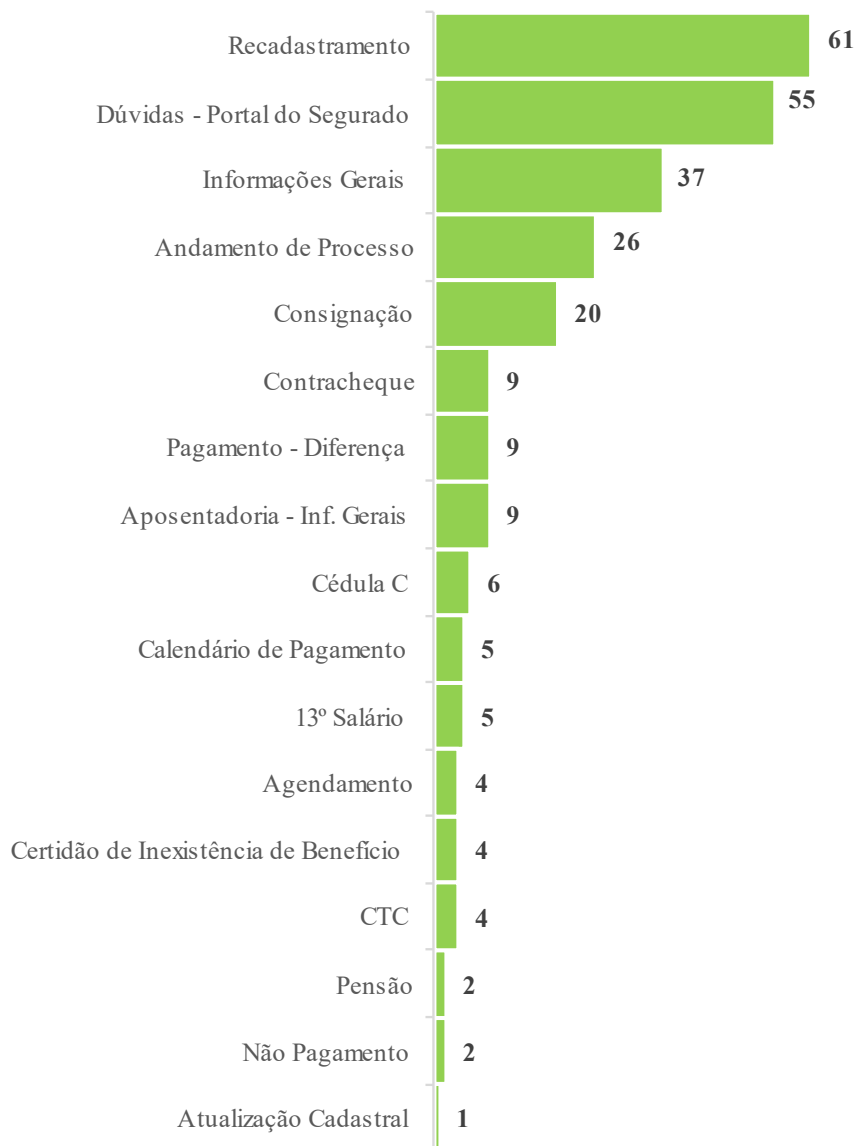


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	11
Consulta	622
Denúncia	8
Elogio	12
Sugestão	0

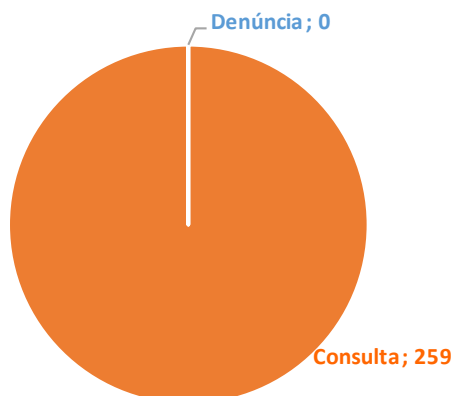
Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Atendimento ao Cliente através do telefone da Ouvidoria

DEMANDAS VIA TELEFONE - FEVEREIRO



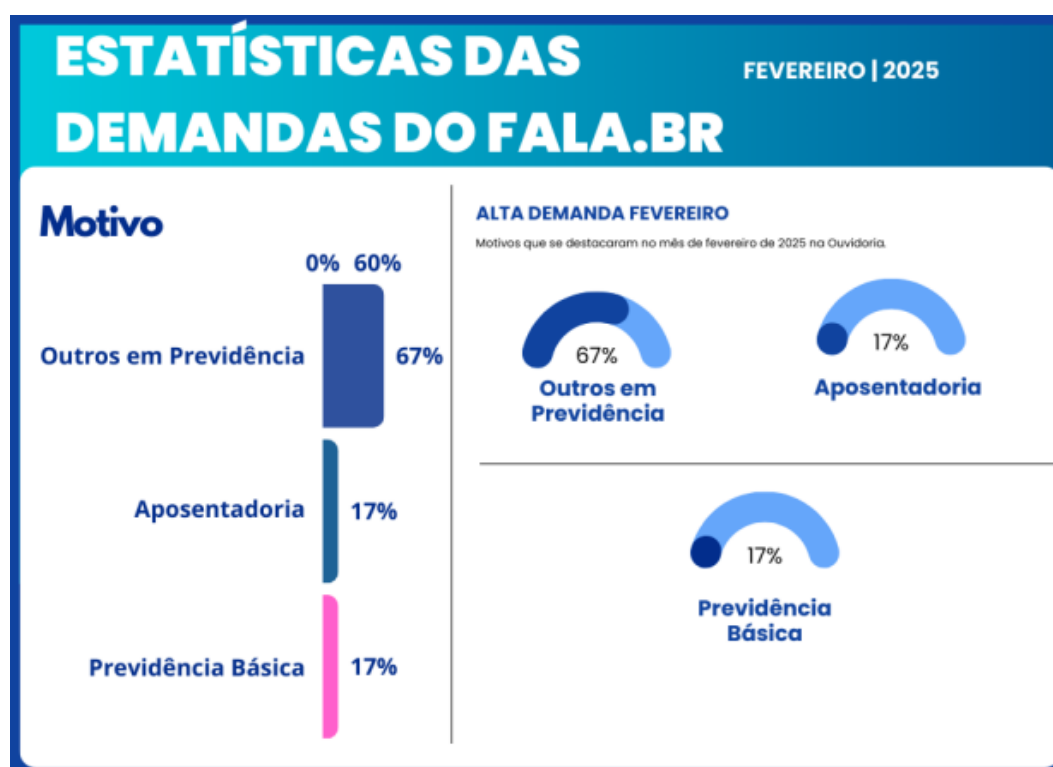
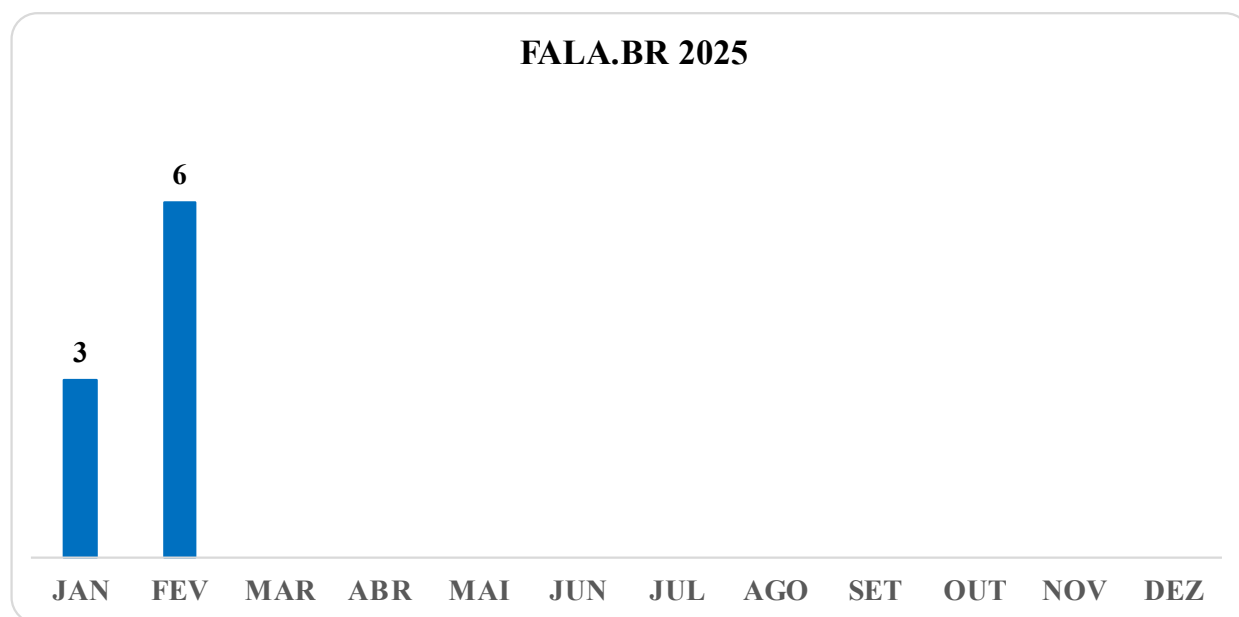
TIPO DE ATENDIMENTO - TELEFONE OUVIDORIA 2025



TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	0
Consulta	259
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	0

Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

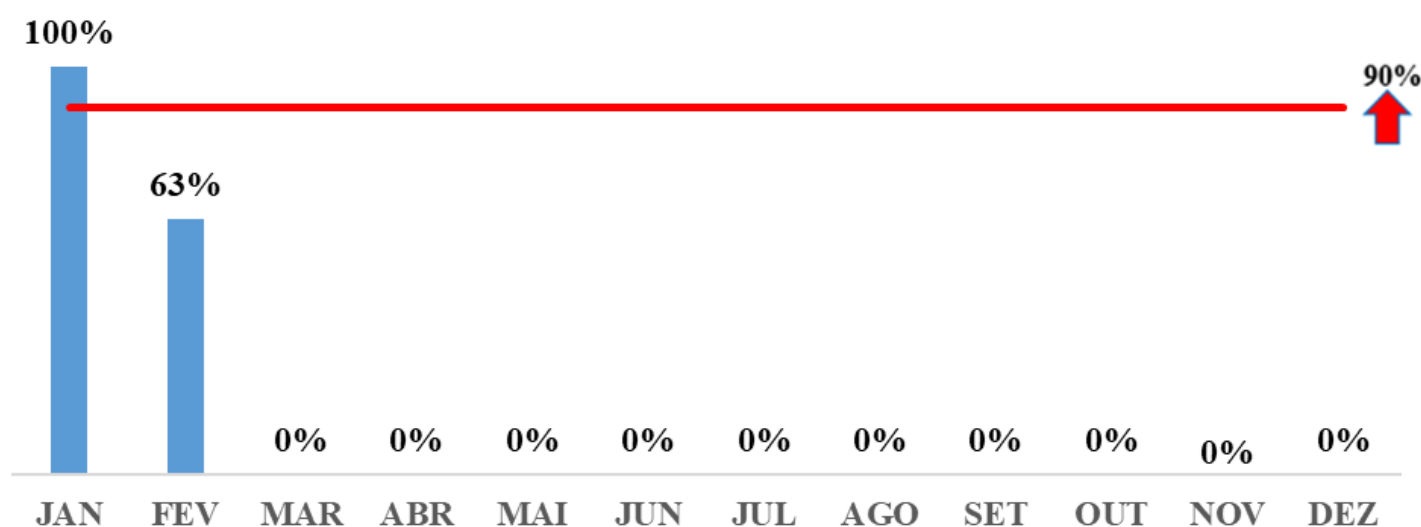
Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV (%), no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas um canal que seria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



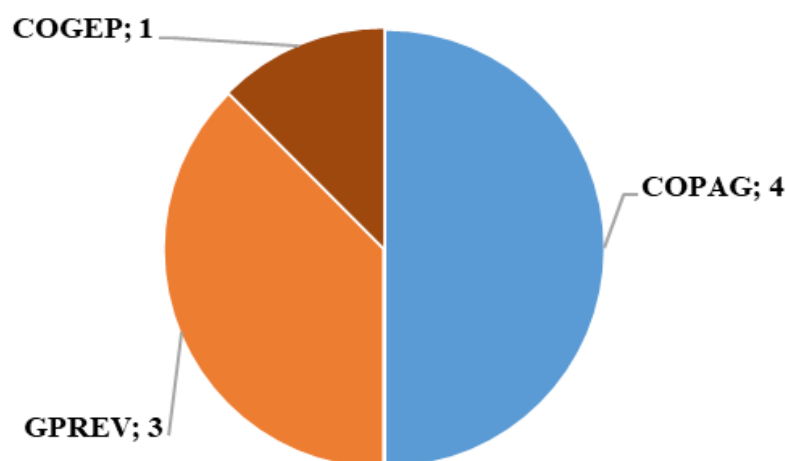
Atendimento das Reclamações de Cliente em até 5 dias úteis

Em fevereiro, houve 8 reclamações de clientes abertas com destino ao setor de Pagamento, setor de Gestão de Pessoas e Gerência de Previdência conforme gráficos:

**RECLAMAÇÃO DE CLIENTE
2025**



RECLAMAÇÃO DE SETORES POR ÁREA - FEVEREIRO



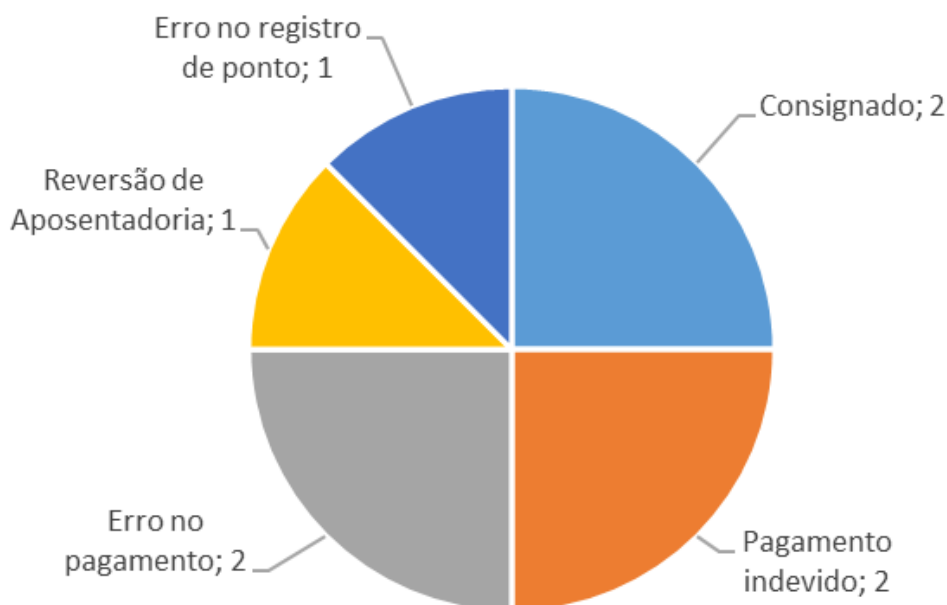
Atendimento das Reclamações de Cliente em até 5 dias úteis

ESTRATIFICAÇÃO RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2025

■ CONCLUÍDO FORA DO PRAZO
■ EM ANDAMENTO
■ CONCLUÍDO



DEMANDAS



154 PROCESSOS GERAIS

109 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS

95 LAUDOS DE APOSENTADORIA

14 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

15 PROCESSOS DE PENSÕES

12 LAUDOS DE PENSÃO

3 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

30 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS

12 LAUDOS EMITIDOS

18 DILIGÊNCIA EXTERNAS

8 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

918 DEMANDAS DA OUVIDORIA

653 E-MAILS PARA CONSULTA

259 CHAMADAS DE LIGAÇÃO

6 DEMANDAS DO "FALA BR"

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

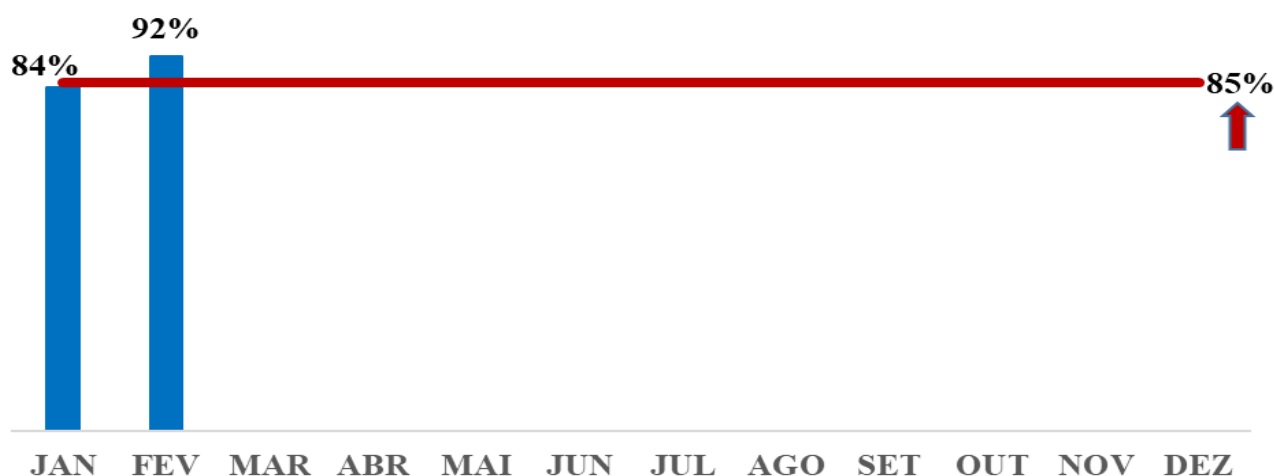


Fundação

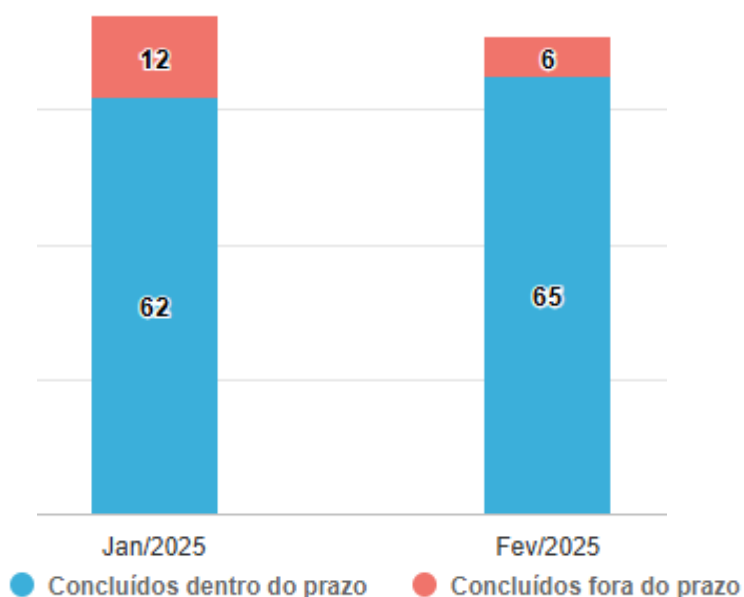
AMAZONPREV

Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

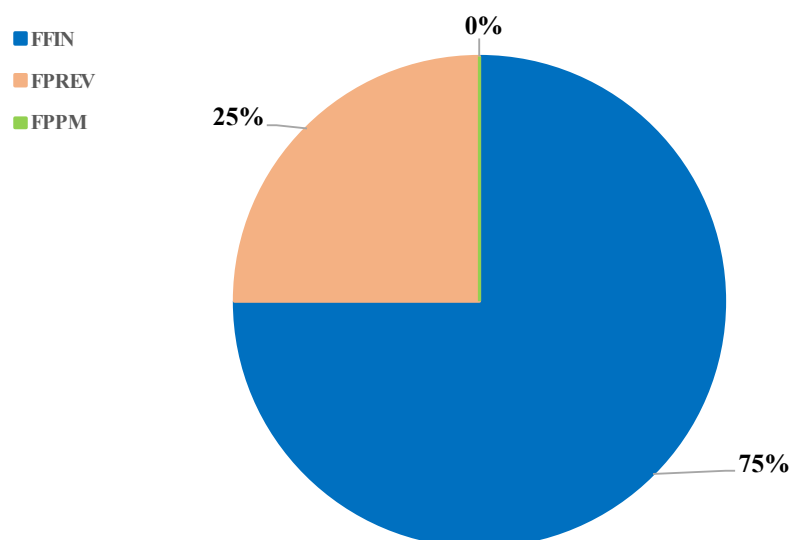
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2025



Estratificação de Aposentadorias Concluídas - 2025

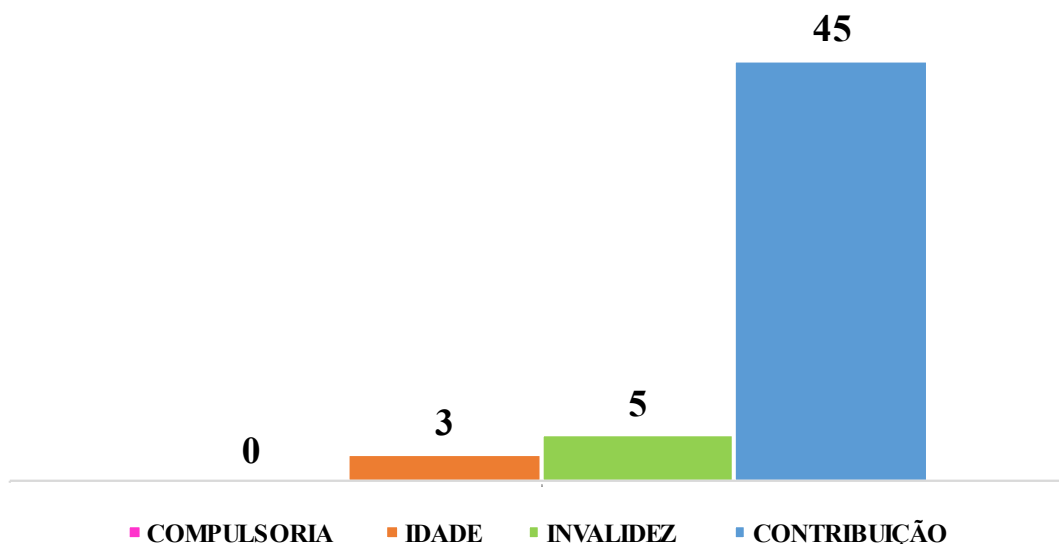


PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - FEVEREIRO

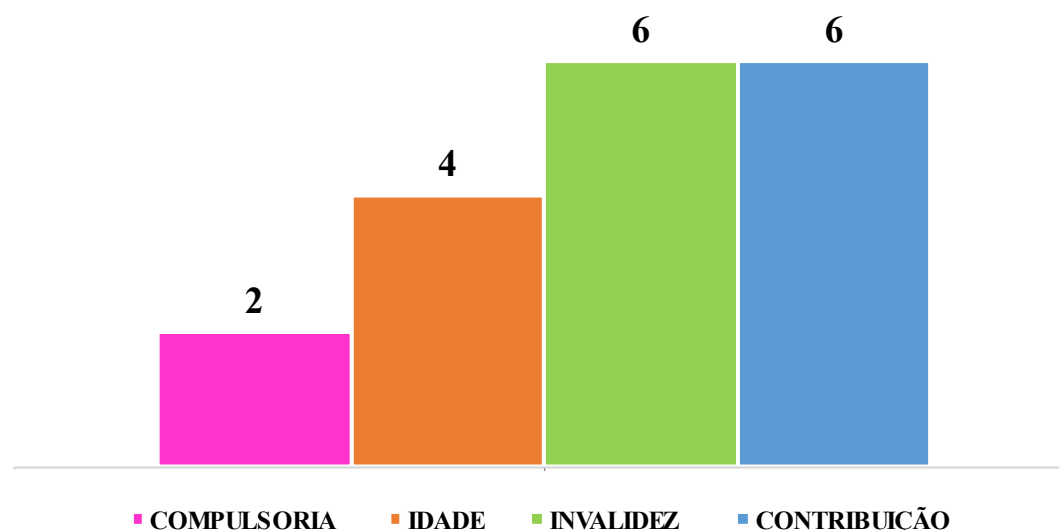


Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

CONCLUÍDOS F. FINANCEIRO - FEVEREIRO



CONCLUÍDOS F. PREVIDENCIÁRIO - FEVEREIRO



ro
Fundação
AMAZONPREV

PROCESSOS APOSENTADORIA 2025

[illegible]

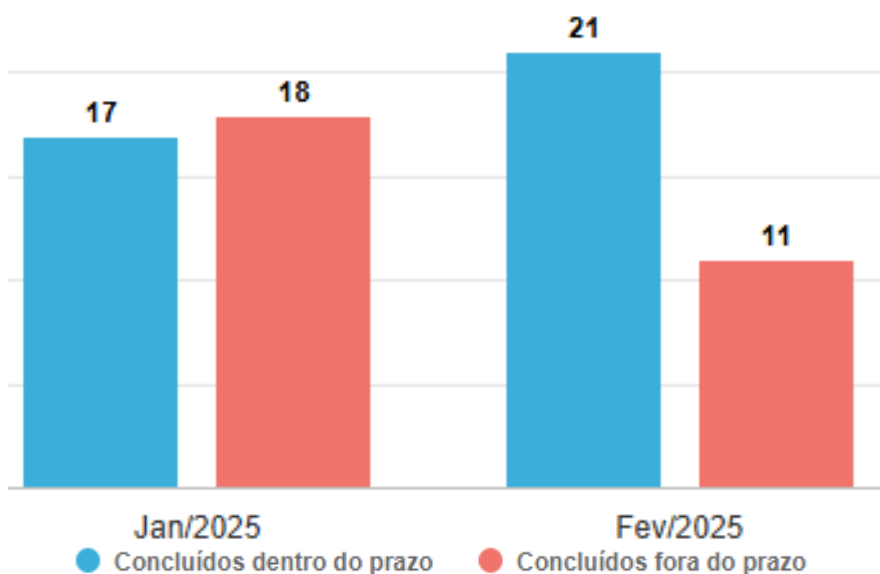
Pensões concedidas dentro do prazo de 20 dias úteis

CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS 2025

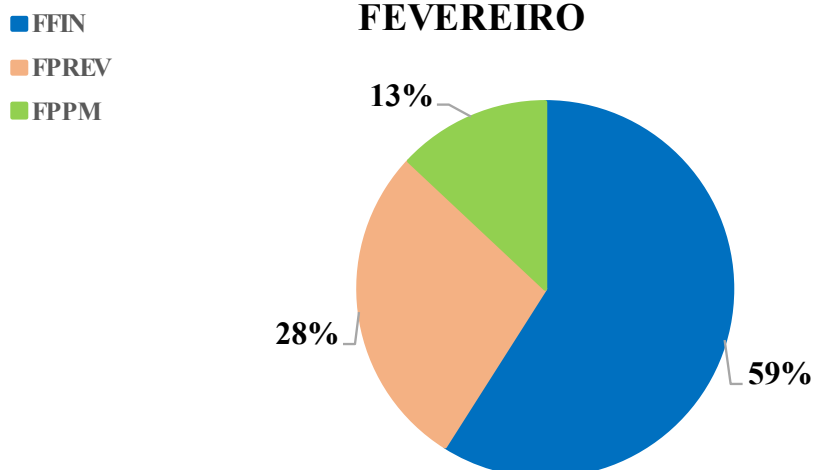


Foi detectado perda de prazo de pensões concedidas dentro do Sistema Previdenciário, contudo, foi aberto um Registro de Ação Corretiva para tratar a problemática em questão.

Estratificação de Pensões Concluídas - 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - FEVEREIRO



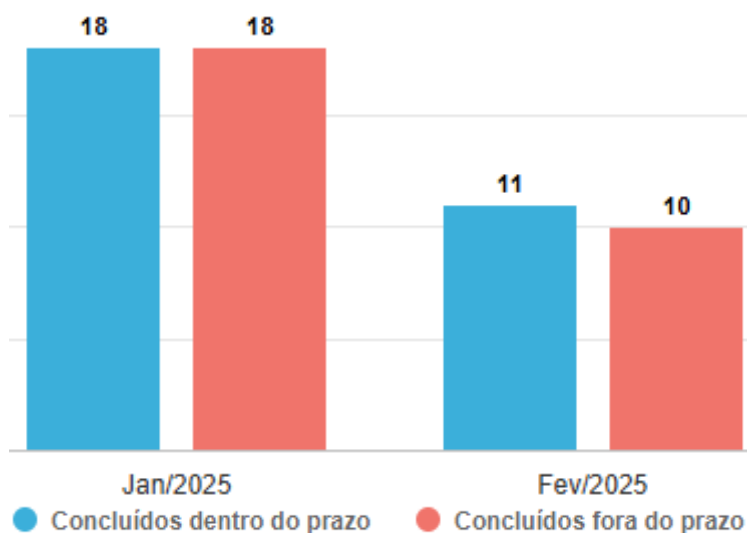
[illegible]

Revisão de benefícios concluídos no prazo de 60 dias úteis

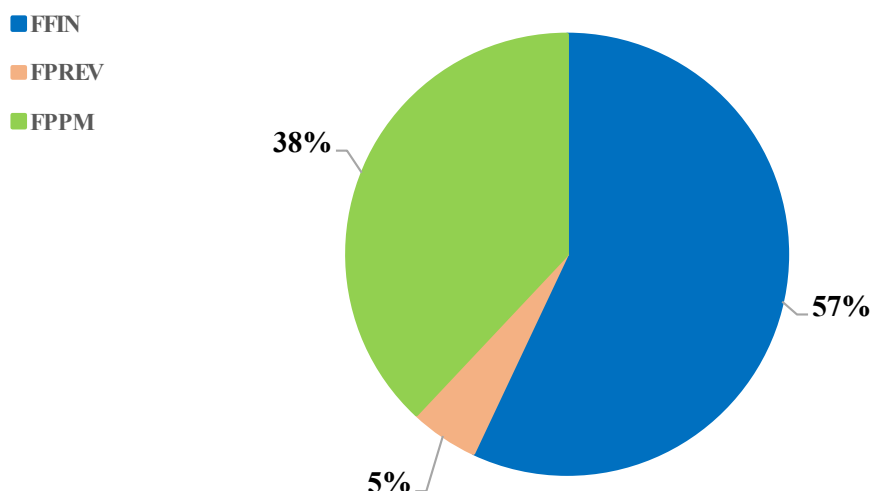
REVISÃO EM ATÉ 60 DIAS ÚTEIS 2025



Foi detectado perda de prazo de revisões de benefícios concedidas dentro do Sistema Previdenciário, contudo, foi aberto um Registro de Ação Corretiva para tratar a problemática em questão.



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - FEVEREIRO



[illegible]

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 DE APOSENTADORIA ENVIADOS AO TCE

MÊS	PROCESSOS DE APOSENTADORIA PUBLICADOS	PROCESSOS ENCAMINHADOS AO TCE	META ALCANÇADA	META INDICADOR
FEV	127	97	76,4%	70%

PROCESSOS DE PENSÃO ENVIADOS AO TCE

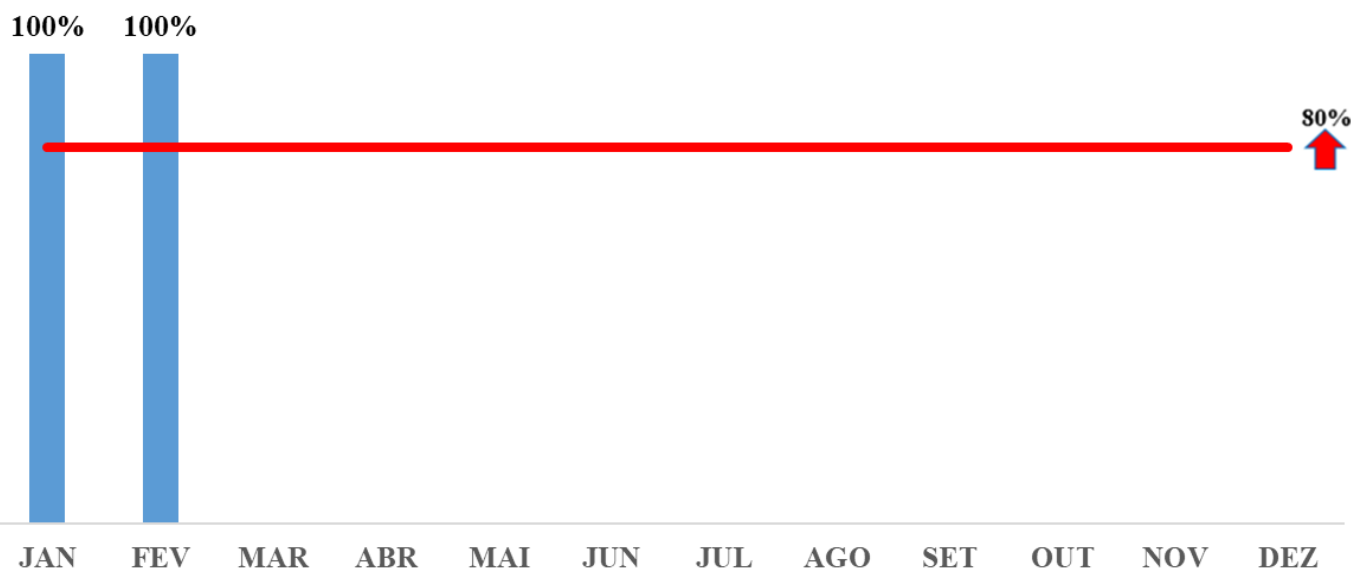
MÊS	PROCESSOS DE PENSÃO PUBLICADOS	PROCESSOS ENCAMINHADOS AO TCE	META ALCANÇADA	META INDICADOR
FEV	41	18	43,9%	70%

PROCESSOS RECEBIDOS E ARQUIVADOS 2025

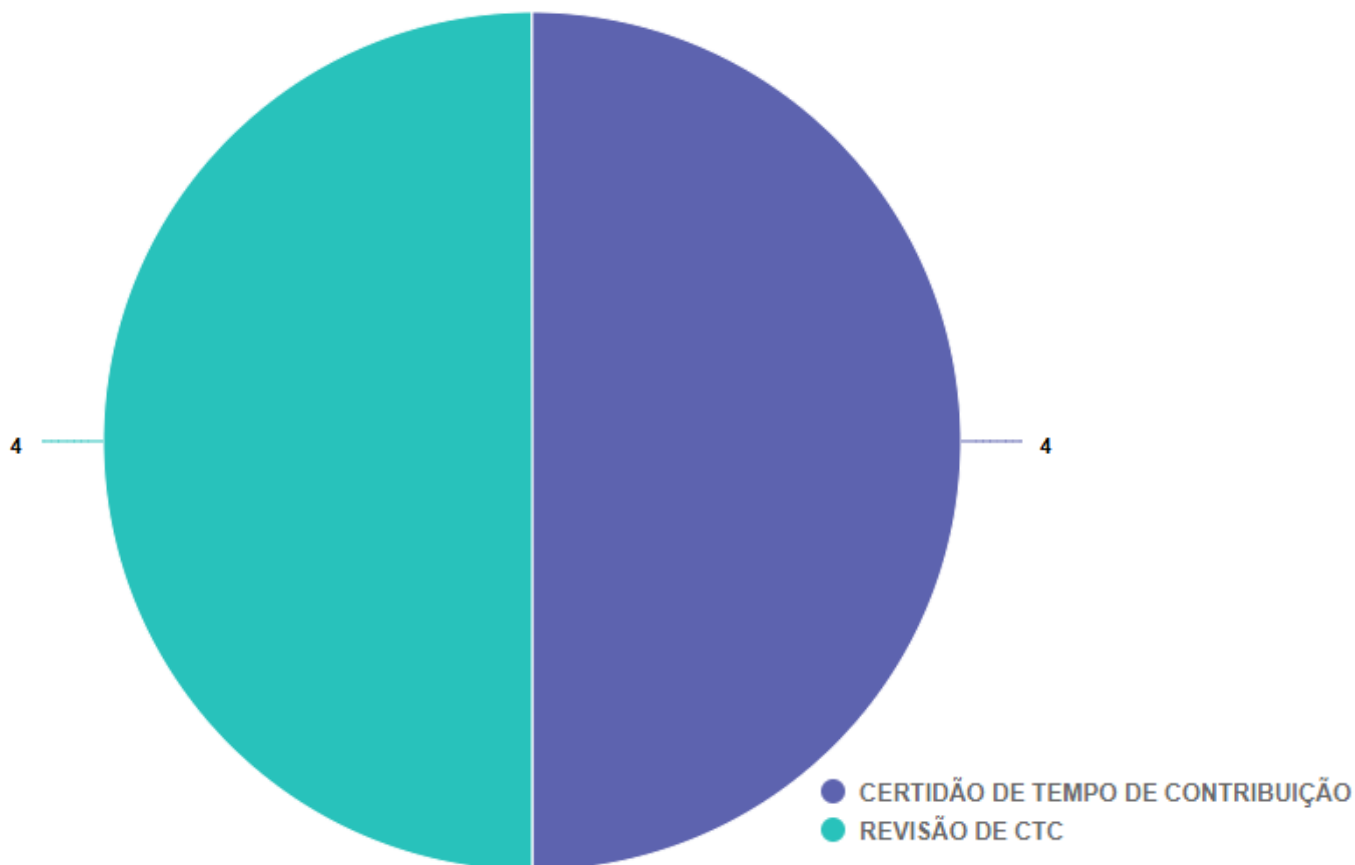


Emissão, Revisão e 2º via de CTC

EMISSÃO, REVISÃO E 2º VIA DE CTC

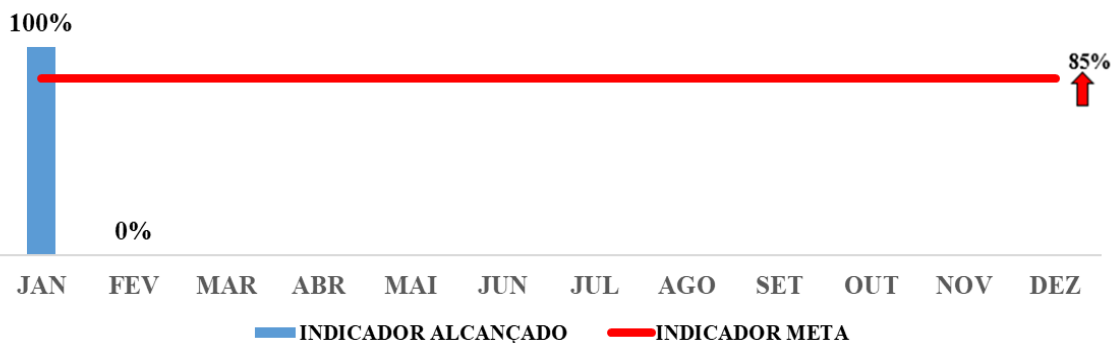


CTC - CONCLUÍDOS DENTRO E FORA DO PRAZO

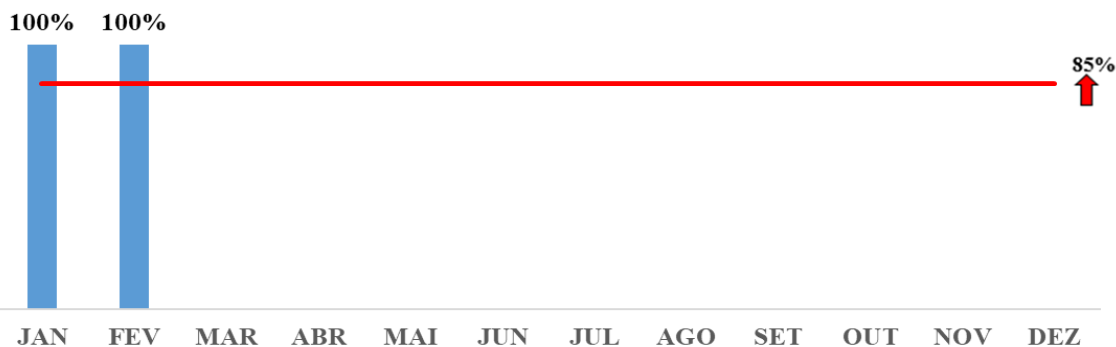


Outros Processos Previdenciários

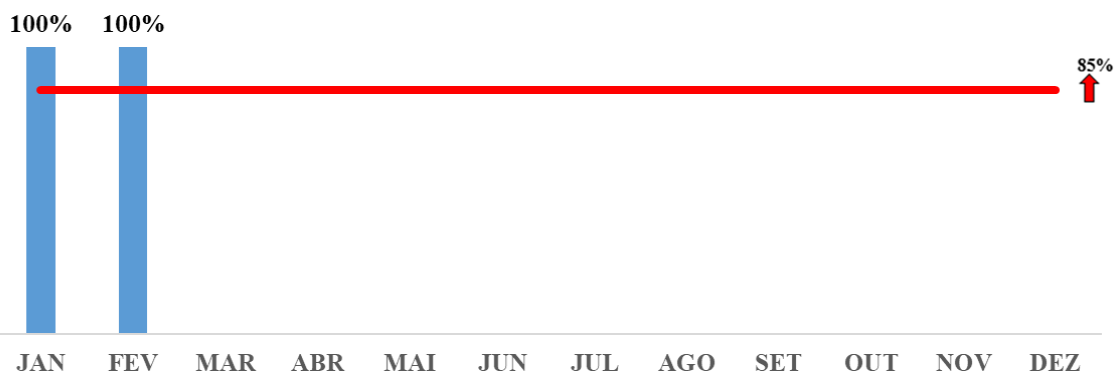
RESTITUIÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA 2025



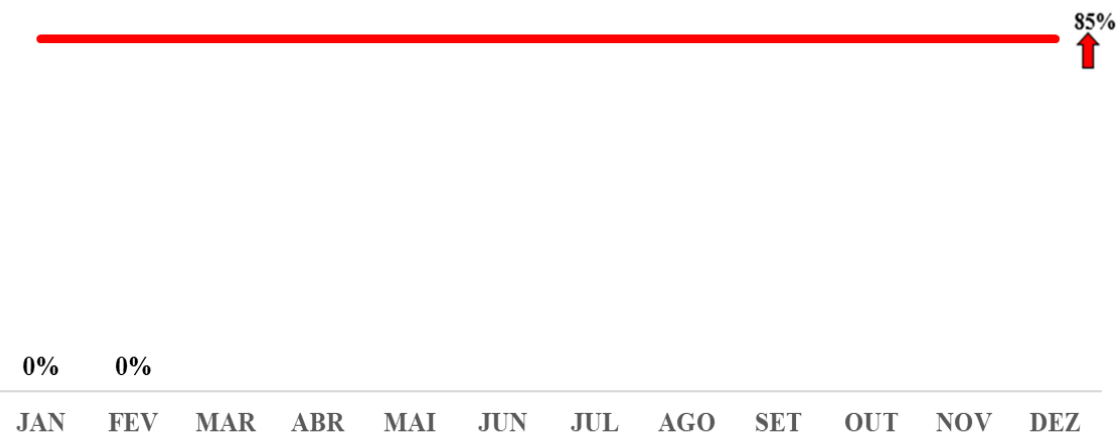
TRANSFERÊNCIA DE CONTA CORRENTE 2025



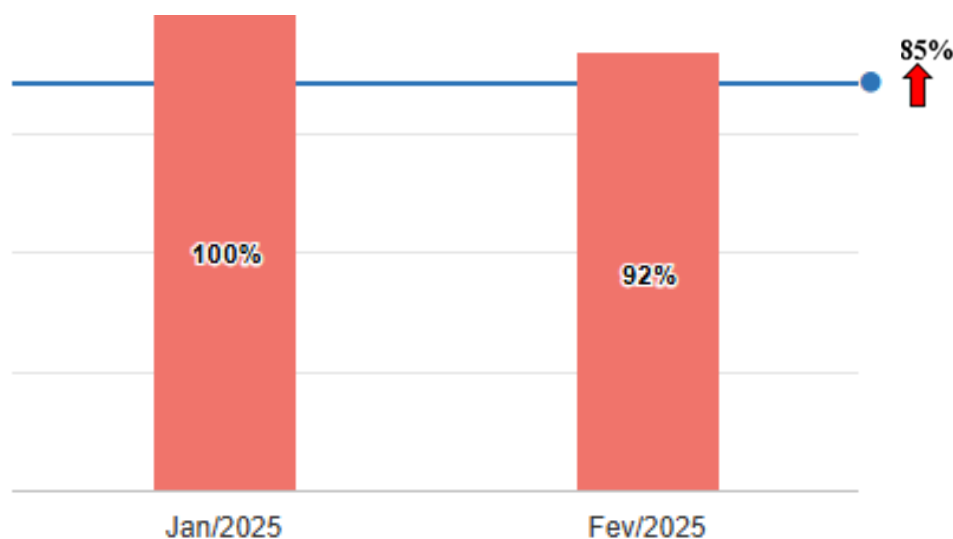
DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO



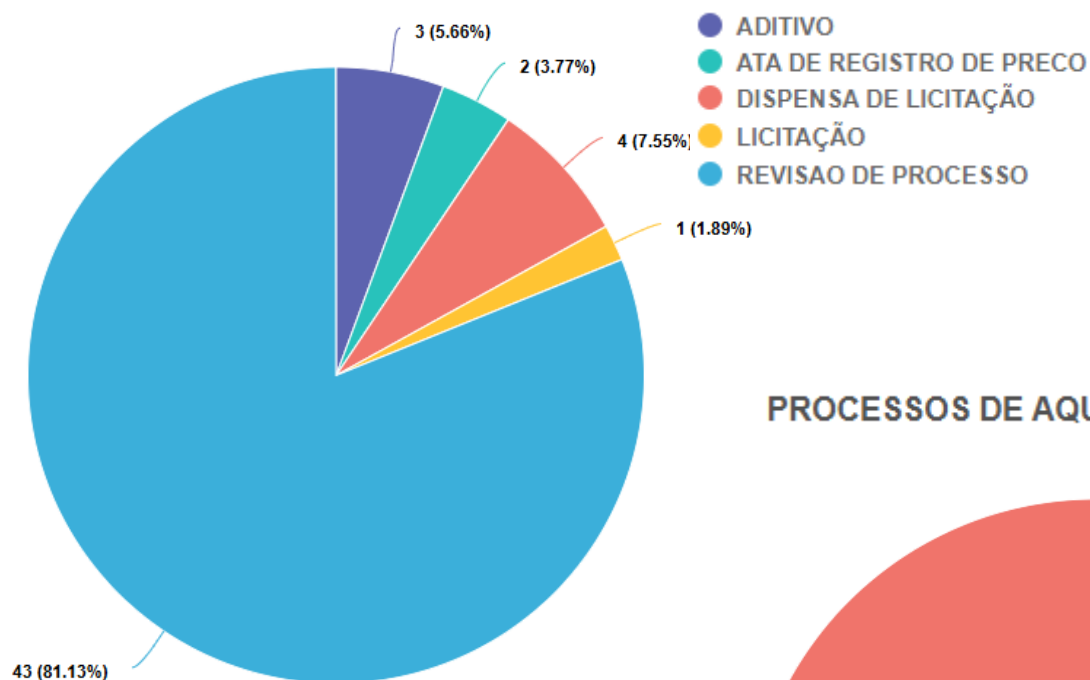
INCLUSÃO DE DEPENDENTES



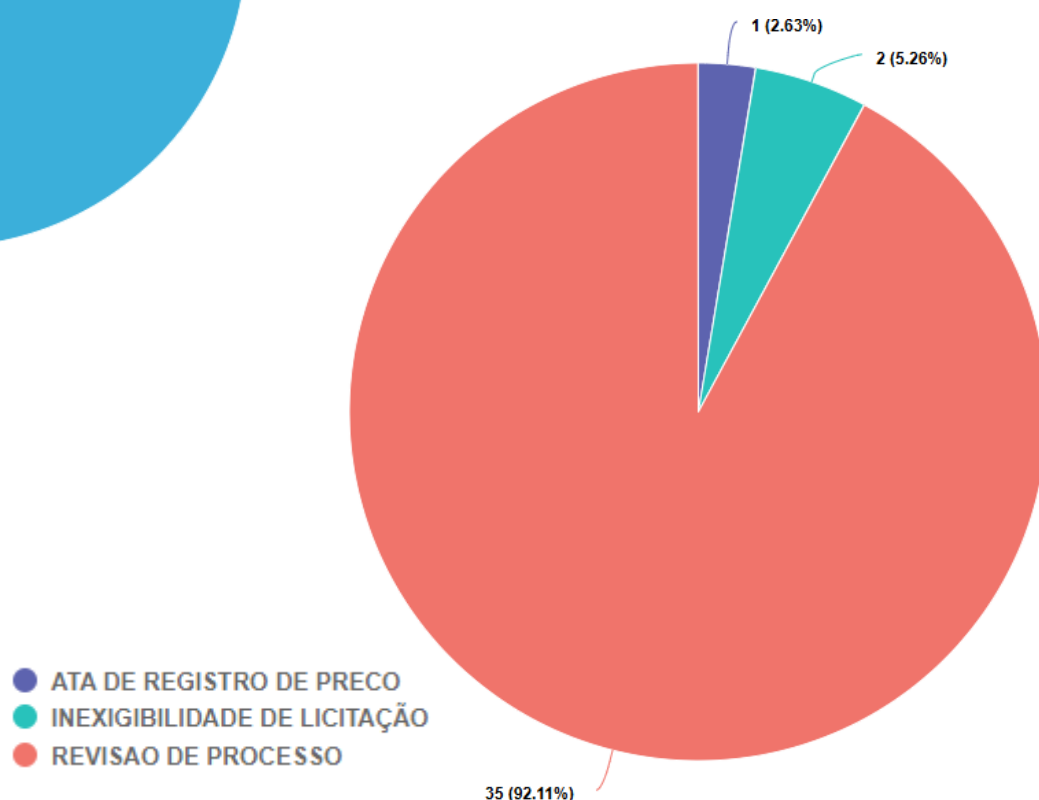
Processos de Aquisição



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS

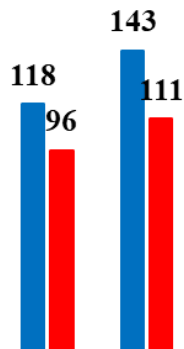


Inclusão e Exclusão de Benefícios na Folha de Pagamento

INCLUSÃO E EXCLUSÃO NA FOLHA DE PAGAMENTO 2025

■ INCLUSÃO

■ EXCLUSÃO



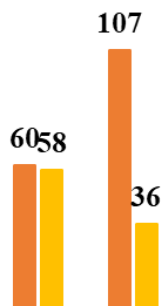
JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

Estratificação de Inclusões de Benefícios na Folha de Pagamento - 2025

INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO 2025

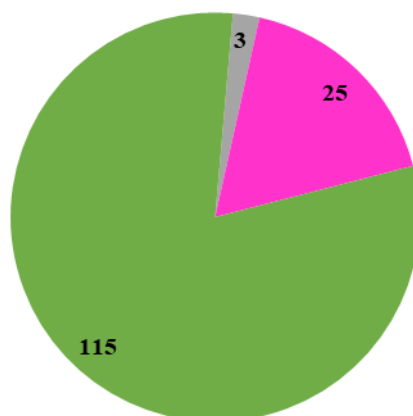
■ APOSENTADORIA

■ PENSÃO



JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - FEVEREIRO

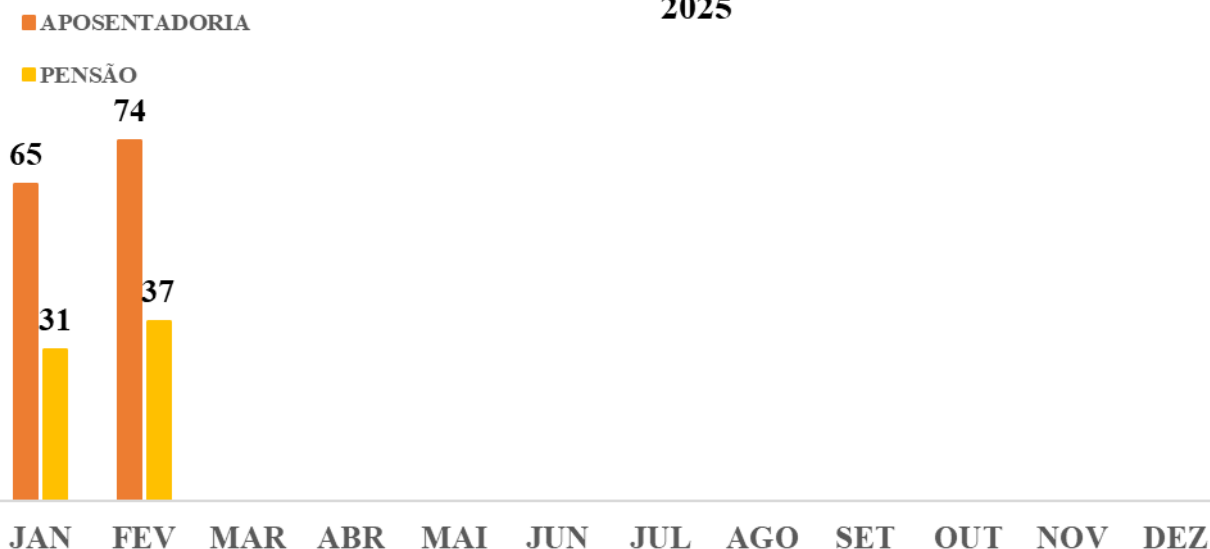


■ ALEAM
■ MPE
■ TCE
■ TJAM
■ FPPM
■ EXECUTIVO

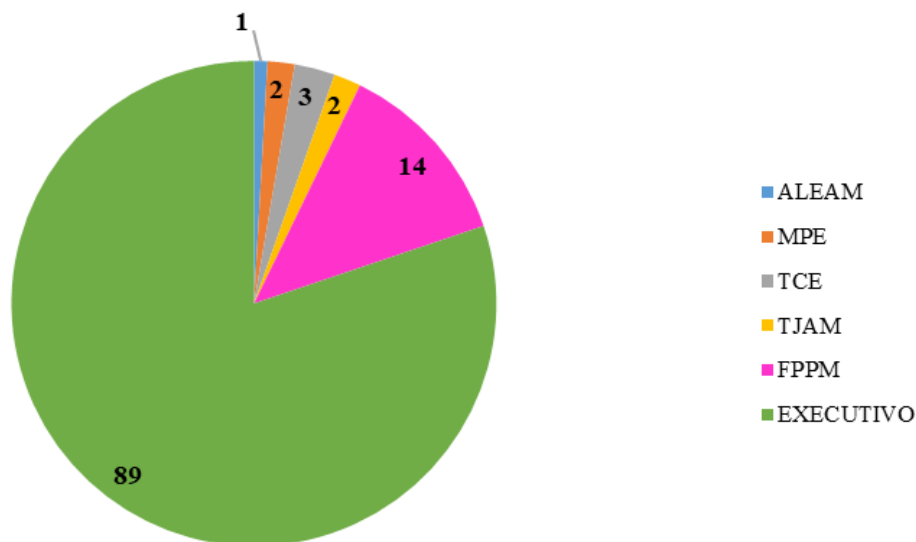
Inclusão e Exclusão de Benefícios na Folha de Pagamento

Estratificação de Exclusões de Benefícios na Folha de Pagamento - 2025

EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO 2025



EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - FEVEREIRO



Compensação Previdenciária

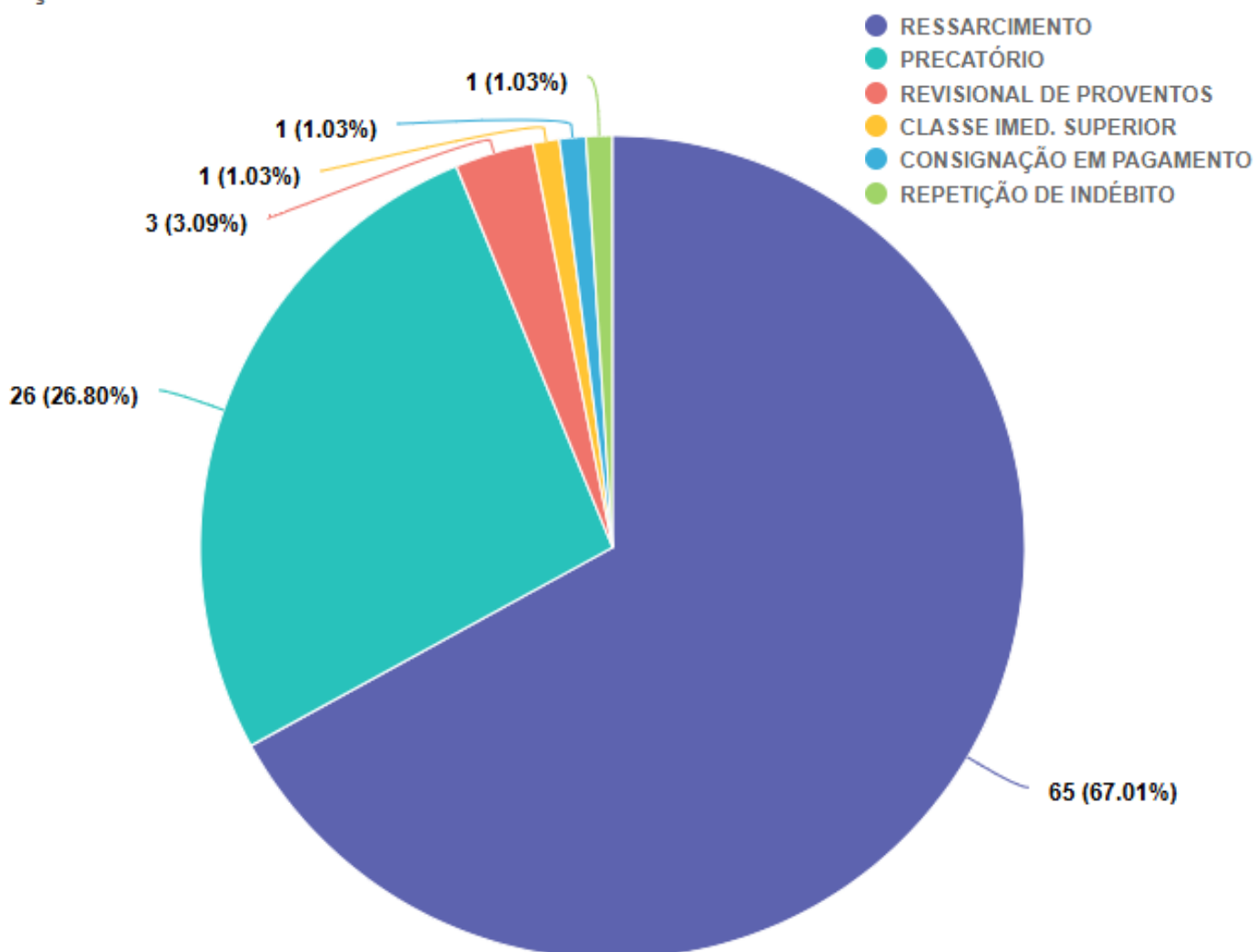
Relatório de Ajuste de Contas - MENSAL AMAZONAS 2025

RPPS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
RGPS	R\$ 1.148.383,70	R\$ 1.750.513,30				
ACRE	R\$ -	R\$ -				
BAHIA	R\$ 93,14	-R\$ 93,14				
BETIM	R\$ 1.461,03	-R\$ 1.461,03				
CACHOEIRINHA	R\$ 65,76	-R\$ 65,76				
CAMPINAS	R\$ 10,01	-R\$ 10,01				
CAXIAS DO SUL	R\$ 44,42	-R\$ 44,42				
CEARA	R\$ 171,19	R\$ 171,19				
DECIPEX	R\$ 97.345,47	-R\$ 89.015,36				
DISTRITO FEDERAL	R\$ 799,61	-R\$ 799,61				
ESCADA	R\$ 882,91	-R\$ 882,91				
ESPIRITO SANTO	R\$ 152,01	-R\$ 152,01				
FORTALEZA	R\$ 50,87	R\$ 50,87				
GOIAS	R\$ -	R\$ -				
ITACOATIARA	R\$ 276,47	-R\$ 276,47				
JOINVILLE	R\$ 1.051,29	-R\$ 1.051,29				
LAGES	R\$ 306,46	R\$ 306,46				
LUCAS DO RIO VERDE	R\$ 649,76	-R\$ 649,76				
MANAUS	R\$ 873.564,63	-R\$ 816.495,11				
MATO GROSSO	R\$ 1.106,07	-R\$ 1.106,07				
MATO GROSSO DO SUL	R\$ 450,27	-R\$ 450,27				
MINAS GERAIS		-R\$ 25.166,70				
NILOPOLIS	R\$ 232,36	-R\$ 232,36				
PALMAS	R\$ 505,22	-R\$ 505,22				
PARA	R\$ 254,55	R\$ 254,55				
PARANA	R\$ 817,39	R\$ 817,39				
R. JANEIRO (ESTADO)	R\$ 1.533,30	-R\$ 1.533,30				
RIO GRANDE DO SUL	R\$ 179,19	-R\$ 1.261,94				
RONDONIA	R\$ 3.858,55	-R\$ 26.478,61				
RORAIMA	R\$ 2.433,65	-R\$ 2.433,65				
RPPS UNIAO INSS	R\$ 90,77	-R\$ 90,77				
SANTA CATARINA	R\$ 154,44	R\$ 154,44				
SAO PAULO (CAPITAL)	R\$ 4,41	-R\$ 4,41				
SAO PAULO (ESTADO)	R\$ 172,43	-R\$ 172,43				
TATUI		-R\$ 5.852,52				
UBERLANDIA	R\$ 485,44	-R\$ 485,44				

PROCESSOS INGRESSOS



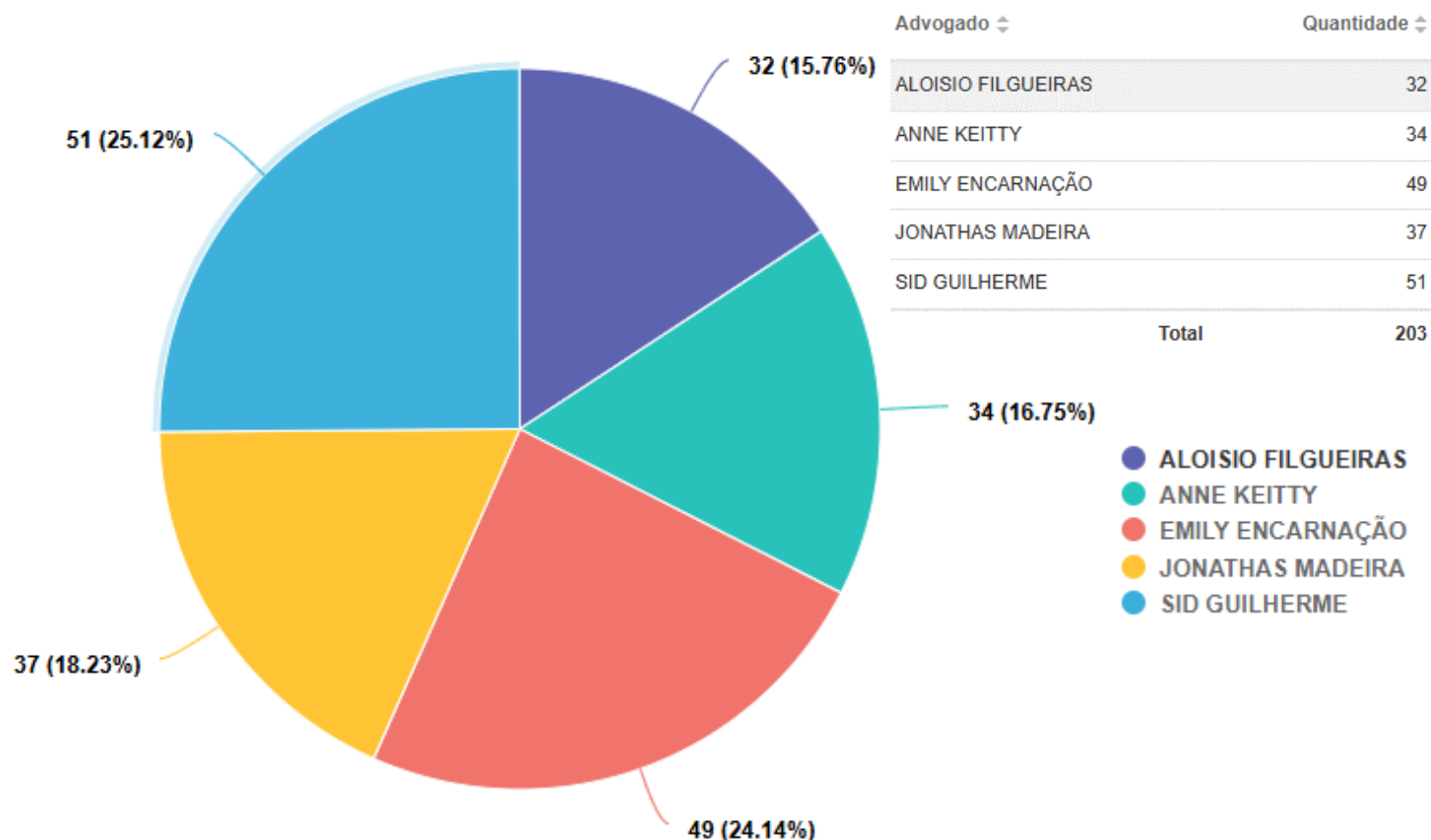
Ação Judicial - Gráfico



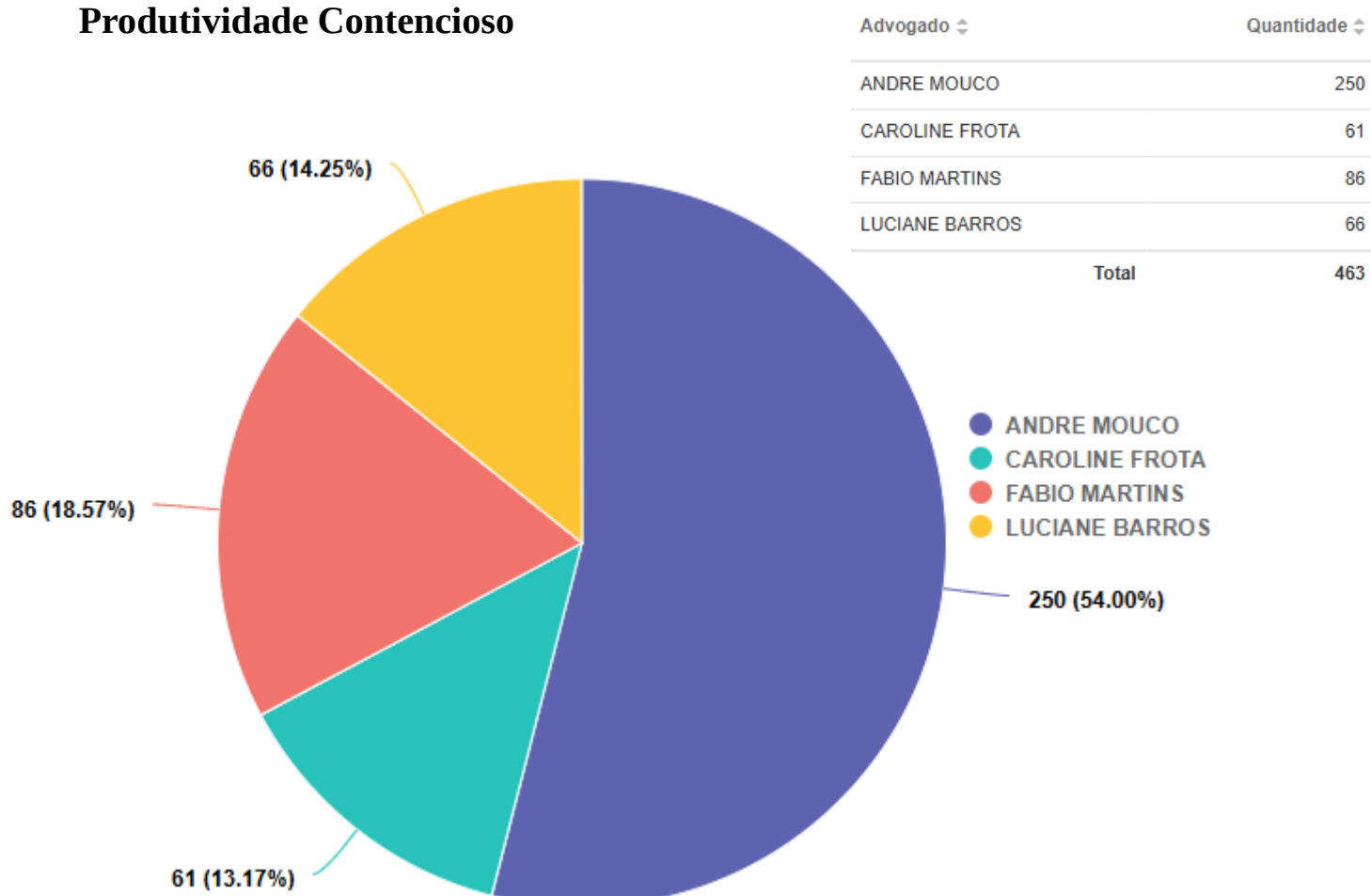
Informações do Contencioso

AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
FEVEREIRO	PRECATÓRIO	11	15	97
	RESSARCIMENTO	4	61	
	REVISIONAL DE PROVENTOS	0	3	
	CLASSE IMED. SUPERIOR	0	1	
	REPETIÇÃO DE INDÉBITO	1	0	
	CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO	1	0	
AÇÃO DE COBRANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
FEVEREIRO		0	2	2
MANDADO DE SEGURANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
FEVEREIRO	CLASSE IMED. SUPERIOR	1	0	1

Produtividade Prev. Adm.



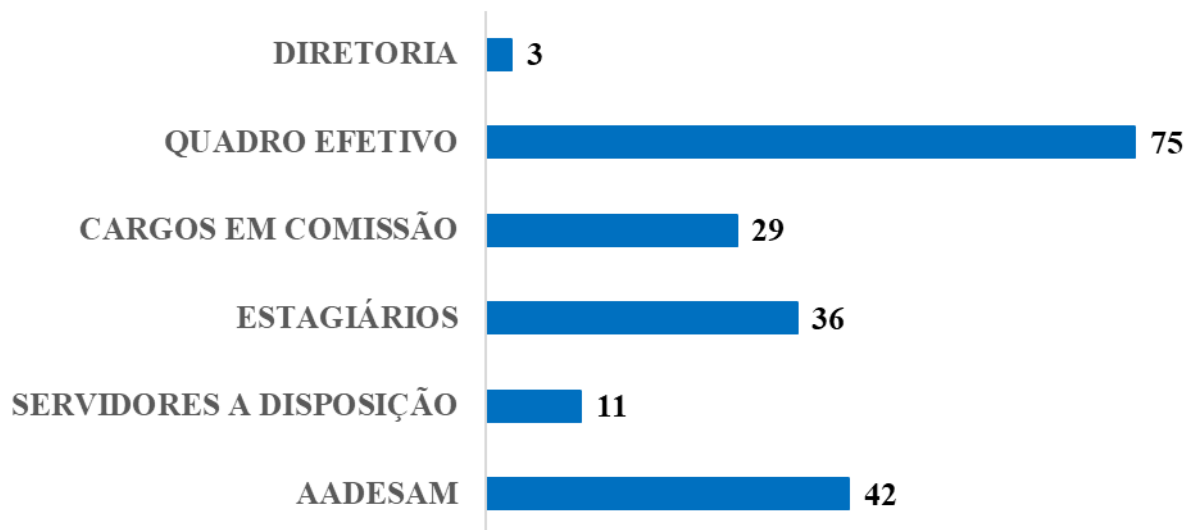
Produtividade Contencioso



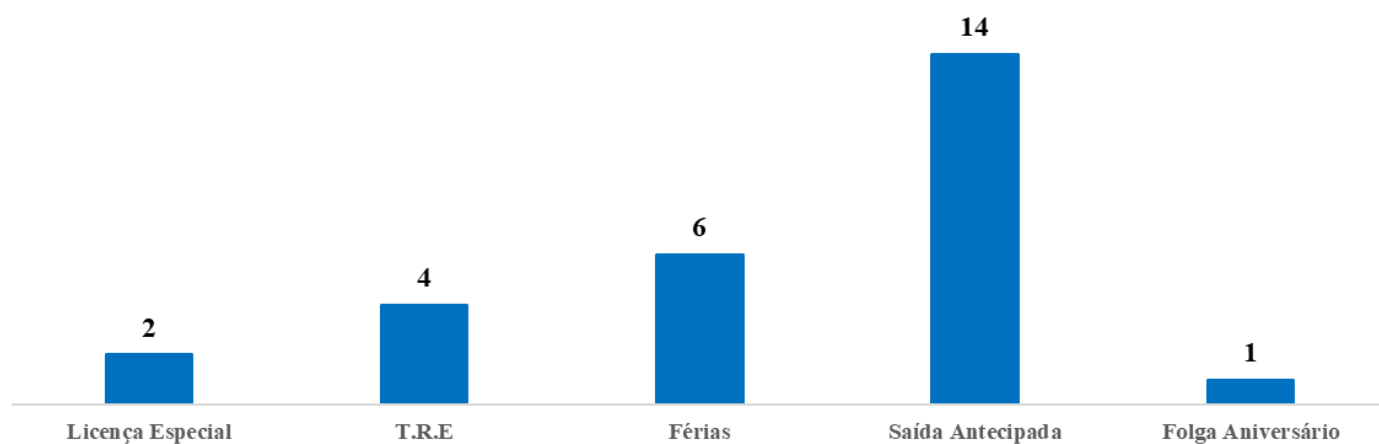
RECURSOS HUMANOS



CARGOS E FUNÇÕES - FEVEREIRO/2025



ABSENTEÍSMO



AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES



Avaliação dos Fornecedores

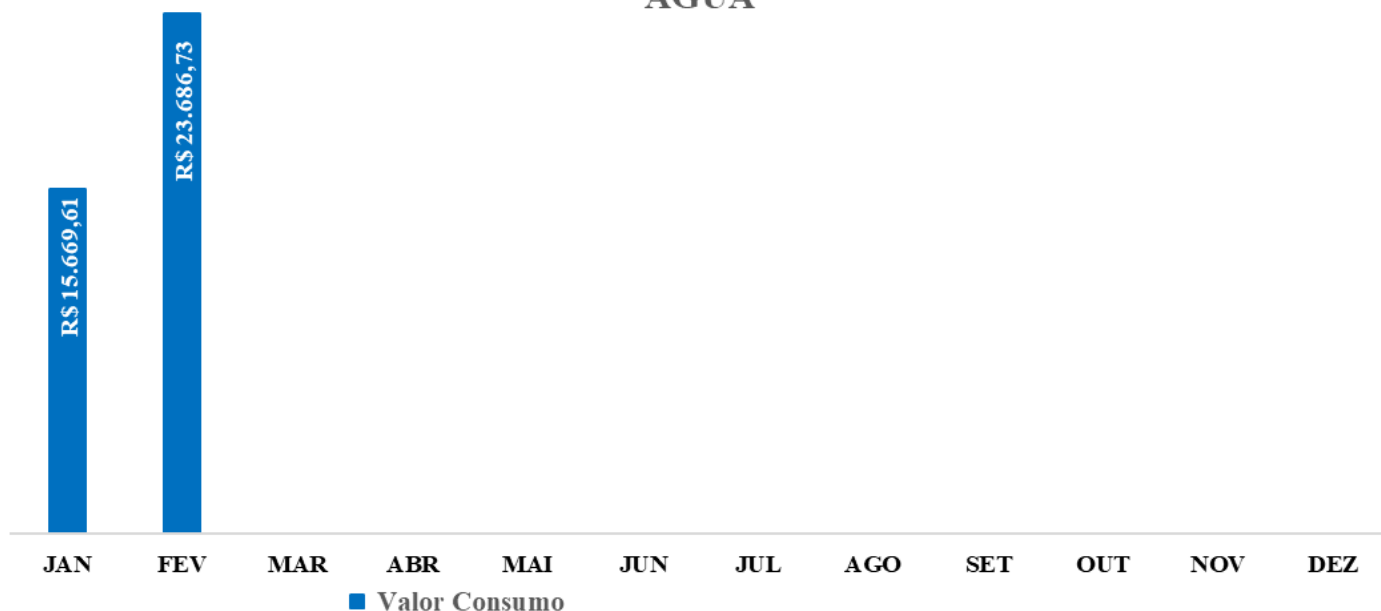
2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - FEV 2025

Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válida e atualizada
ACTUARIAL - ASSESSORIA E CONSULTORIA ATUARIAL LTDA	51	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente
IMPrensa OFICIAL DO ESTADO DO AMAPÁ	51,5	Bom	Excelente	Bom	Regular	Excelente	Excelente	Excelente
CLARO S.A	47,5	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Regular	Regular	Bom
TRIVALE ADMINISTRAÇÃO LTDA	45,5	Bom	Regular	Bom	Regular	Bom	Bom	Excelente
PRODAM PROCESSO DE DADOS AMAPÁ S.A.	54,5	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente
EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	51	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente
AMAPÁ DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA S.A.	51,5	Bom	Excelente	Bom	Regular	Excelente	Excelente	Excelente
OZÔNIO TELECOMUNICAÇÕES LTDA	53,5	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bom
MANAUS AMBIENTAL S.A. AGÊNCIA ASSESSORIA	44,5	Bom	Bom	Regular	Bom	Regular	Bom	Excelente
PLANEJAMENTO E INFORMÁTICA LTDA	46,5	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Regular	Excelente
EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA - XMARKET SERVIÇOS DE APLICAÇÃO E DE HOSPEDAGEM	49,5	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente
PROBANK SEGURANÇA DE BENS E VALORES EIRELI	47	Bom	Bom	Bom	Regular	Bom	Bom	Excelente
LDB CONSULTORIA FINANCEIRA LTDA	52,5	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente
MARCIO LUCENA SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA	53	Excelente	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente
AGÊNCIA ESTADO S.A.	47,5	Bom	Bom	Bom	Bom	Excelente	Bom	Bom
SUPORTE DE ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL LTDA	52	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
F1 CONSTRUÇÕES E NÁUTICA LTDA	53	Excelente	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente
RAAC AUDITORES	46,5	Bom	Regular	Bom	Bom	Bom	Bom	Excelente
REGINALDO FERREIRA BATISTA 57652937272	51	Bom	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente
E L ALVES JUNIOR COMÉRCIO ATACADISTA DE MATERIAL	54,5	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Bom	Excelente
M.A.N. TEIXEIRA E CIA LTDA - LOCMAC COMÉRCIO E SERVIÇOS	47,5	Bom	Bom	Bom	Bom	Excelente	Bom	Bom
MSO - EMPRESA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA TAXITAS LTDA	46,5	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Regular	Excelente
BANCO DO BRASIL S.A. MATRIZ	51	Bom	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente
INSTITUTO DE CERTIFICAÇÃO QUALIDADE BRASIL - ICQ	49	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Bom
ELEVADORES BRASIL LTDA	53	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente
A.C.B. LOCADORA DE VEÍCULOS LTDA	53	Excelente	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente
BANCO BRADESCO	50	Excelente	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Excelente
OCA VIAGENS E TURISMO DA AMAPÁ LTDA	49	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Bom
PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAPÁ S.A	53	Excelente	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente
HAPVIDA ASSISTENCIA MÉDICA S.A	41,5	Bom	Bom	Regular	Regular	Bom	Regular	Bom
CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA ESCOLA - CIEE	48	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Bom	Excelente
	51	Bom	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente

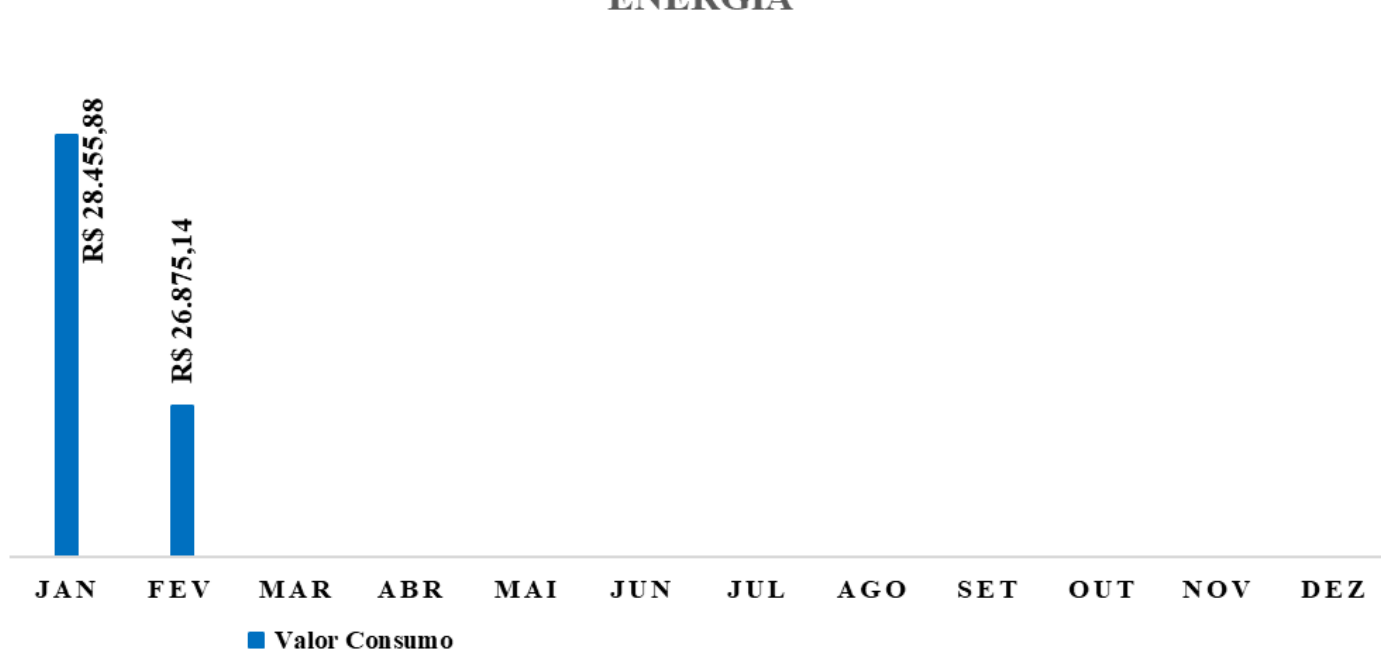
CONSUMO DE CONTAS



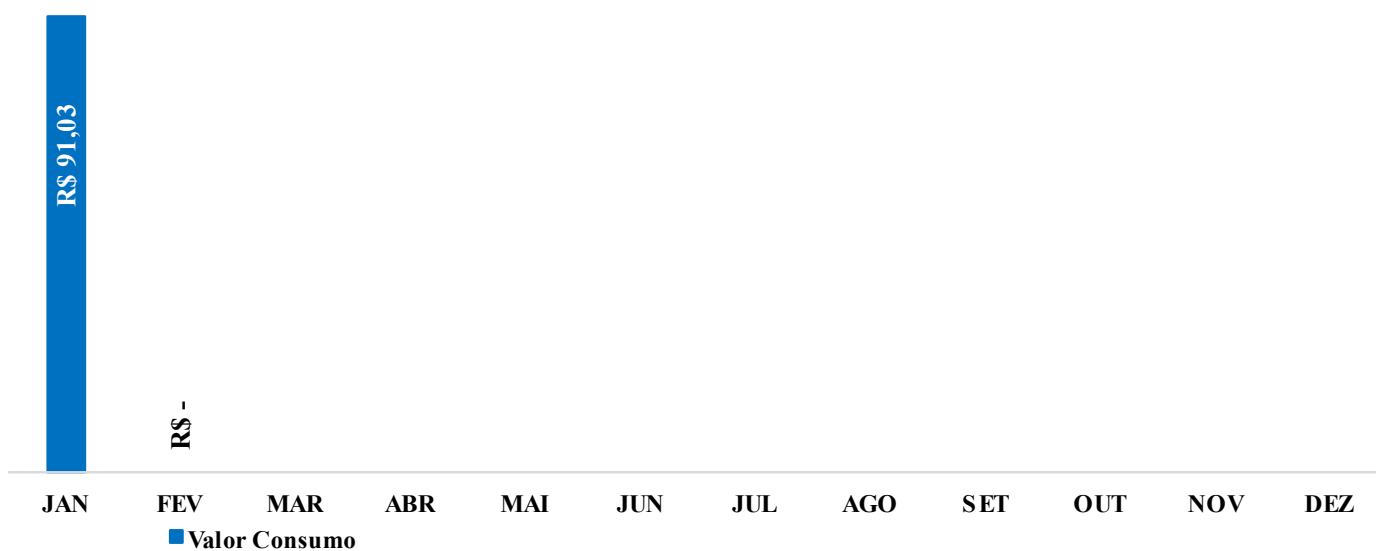
ÁGUA



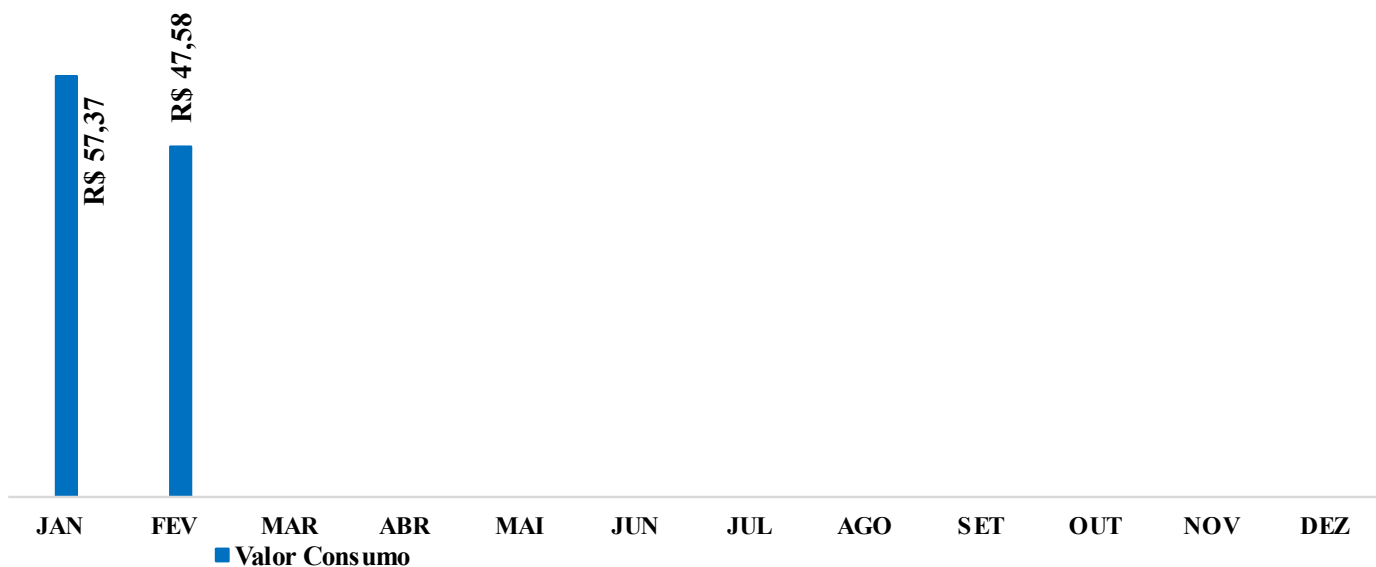
ENERGIA



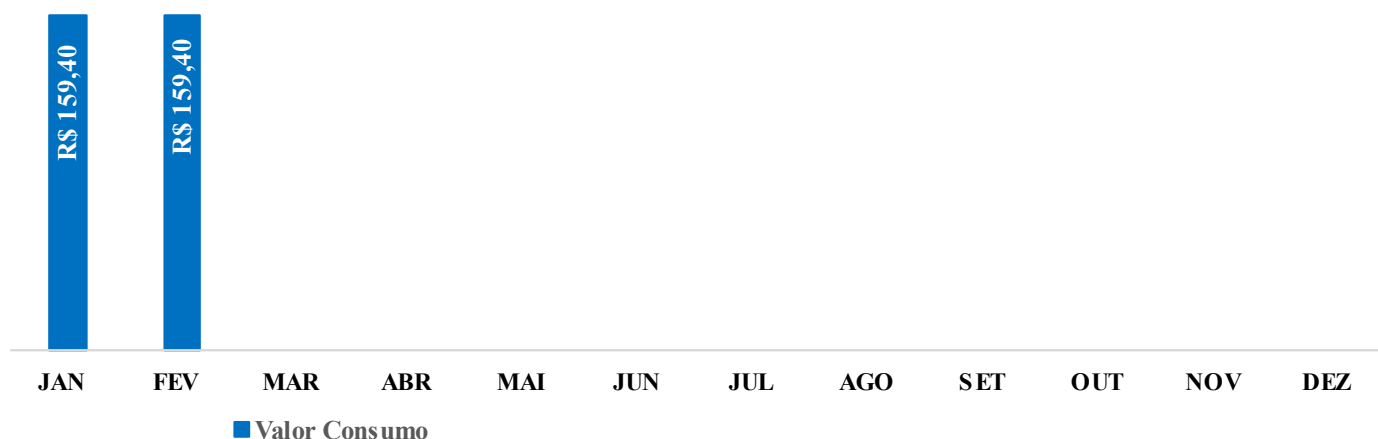
CORREIOS



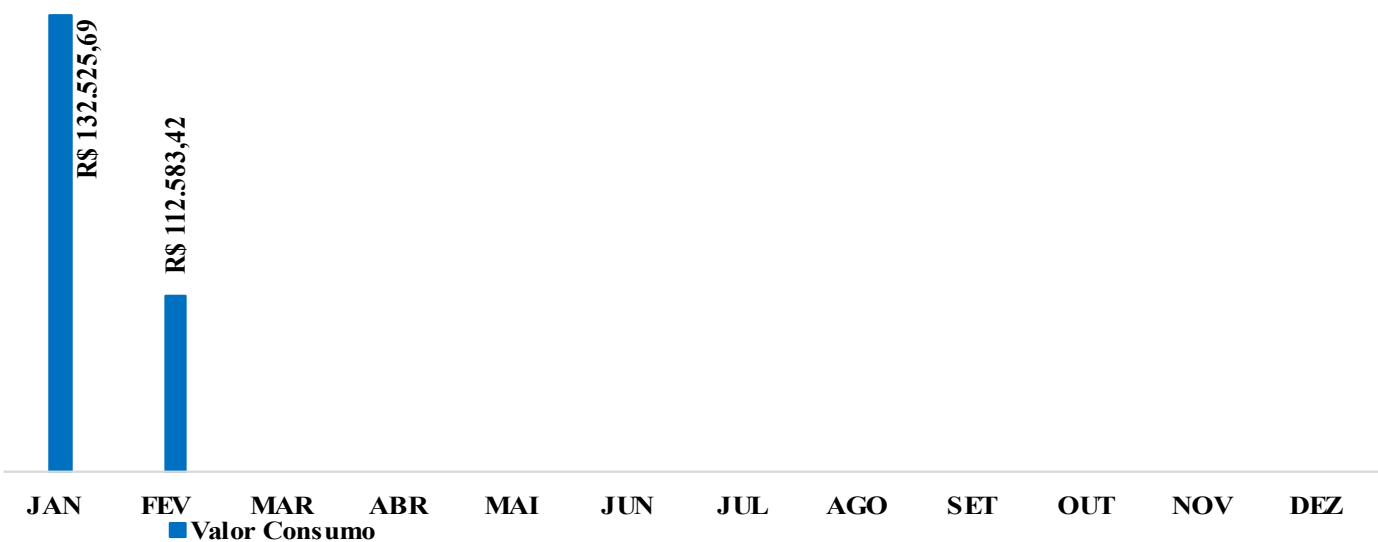
TELEFONIA FIXA



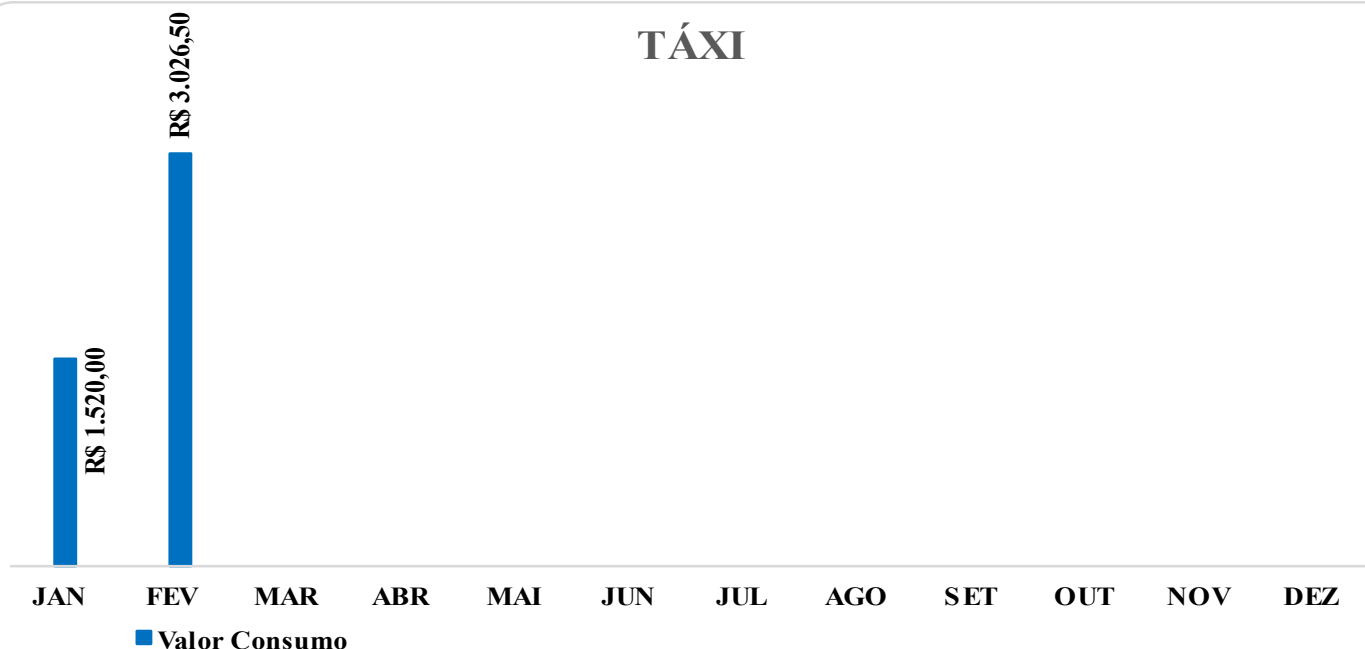
TELEFONIA MÓVEL



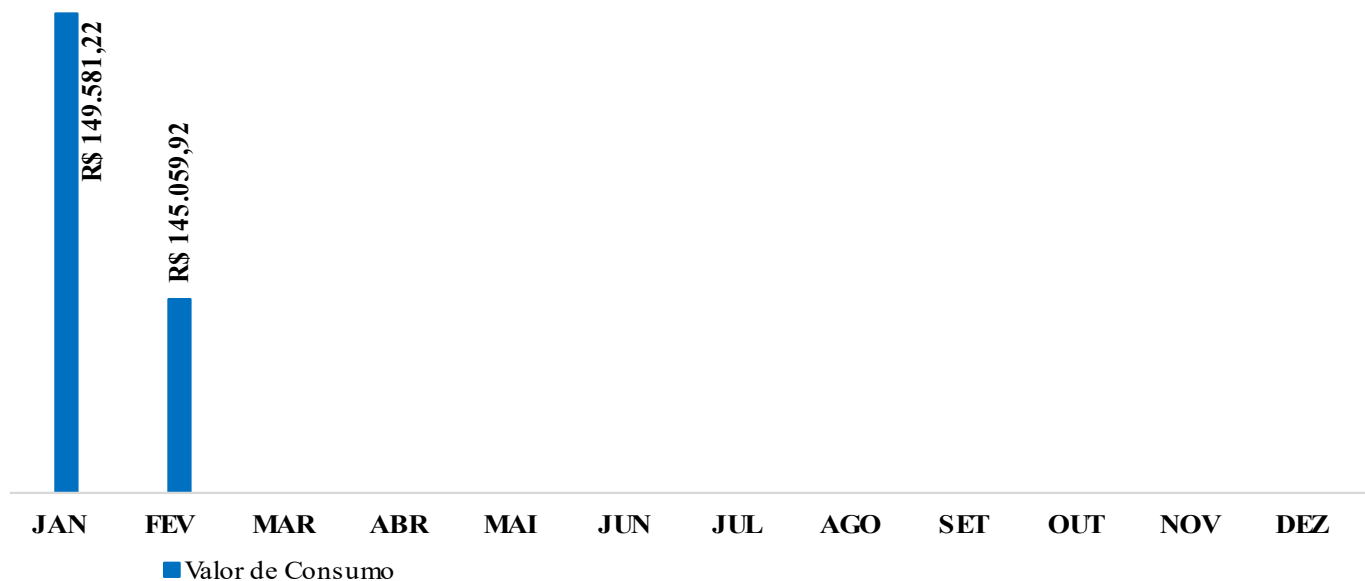
IMPrensa OFICIAL



TÁXI



COPIADORA





AMAZONPREV

2025

RELATÓRIO FEVEREIRO

Sistema de Gestão da Qualidade
NBR 9001:2015
Pró Gestão



Fundação

AMAZONPREV