



AMAZONPREV

2025

RELATÓRIO MARÇO

Sistema de Gestão da Qualidade
NBR 9001:2015
Pró Gestão



Fundação

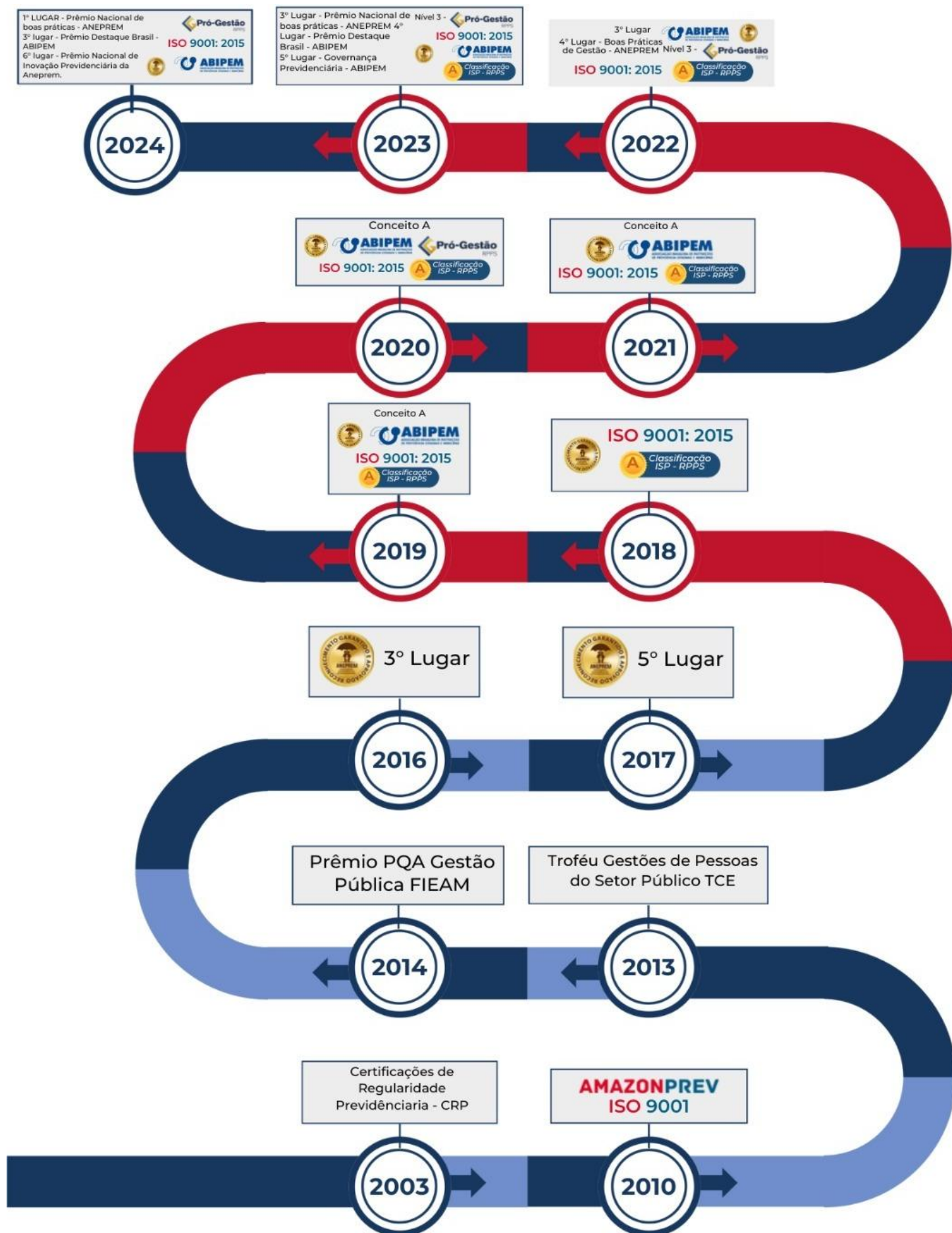
AMAZONPREV

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”.

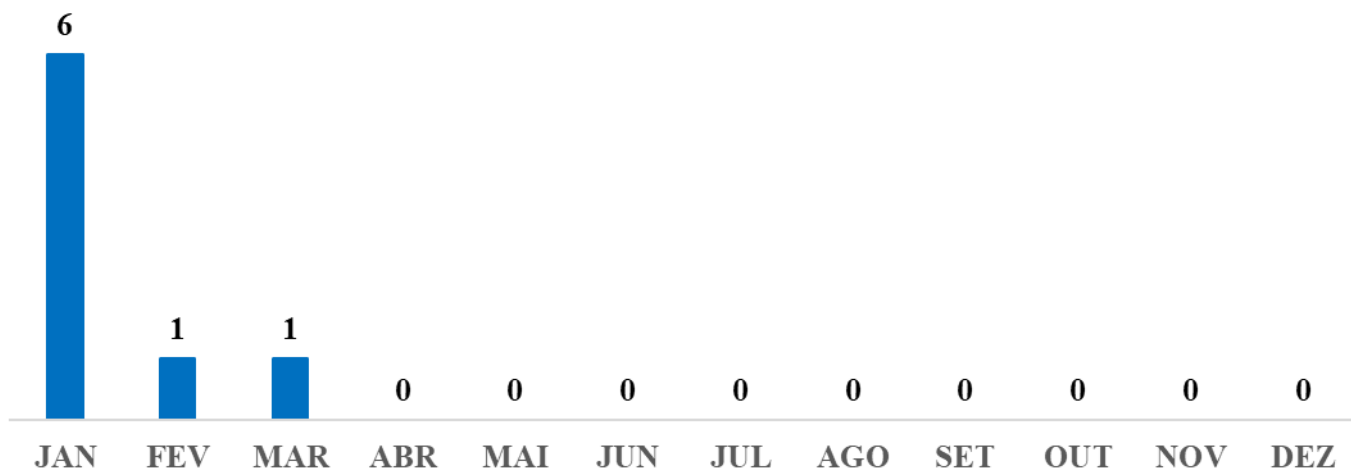


MARÇO 2025

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 03 - Ponto Facultativo Dia 04 - Carnaval Dia 05 - Quarta-feira de Cinzas				Dia 6, 7 - Paralisação SISPREV

Legislação aplicada ao escopo da Amazonprev

LESGISLAÇÕES APLICÁVEIS



■ AMAZONPREV

■ TCE

■ ÓRGÃOS FEDERAIS

■ CASA CIVIL

ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



PUBLICAÇÕES DAS LEGISLAÇÕES APLICADAS AS ATIVIDADES INSTITUCIONAIS

MARÇO				
DIÁRIO	DATA DA PUBLICAÇÃO	LEGISLAÇÃO	ORIGEM	OBJETO
35.423	13/03/2025	DECRETO N° 51.352, DE 13 DE MARÇO DE 2025	CASA CIVIL	ALTERA o Decreto n.º 42.655, de 21 de agosto de 2020, que “REGULAMENTA sobre a concessão, aplicação e prestação de contas de adiantamento no âmbito da Administração Pública Estadual, e dá outras providências”, e dá outras providências.

FOCO NO CLIENTE

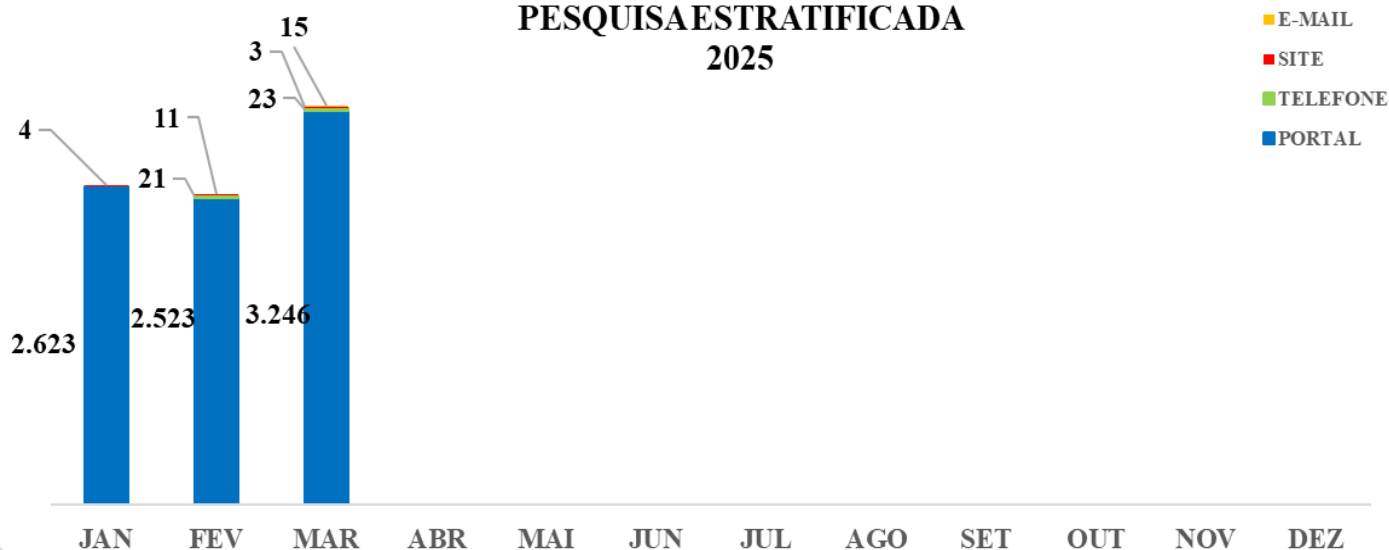


Satisfação do cliente em relação ao atendimento

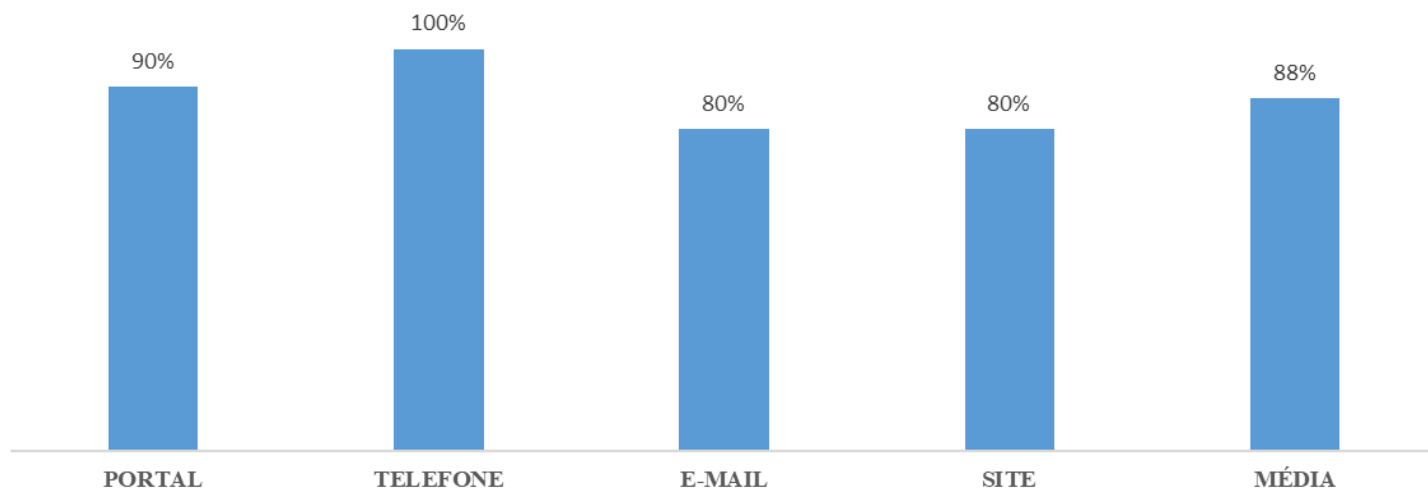
SATISFAÇÃO DE CLIENTE 2025



PESQUISA ESTRATIFICADA 2025



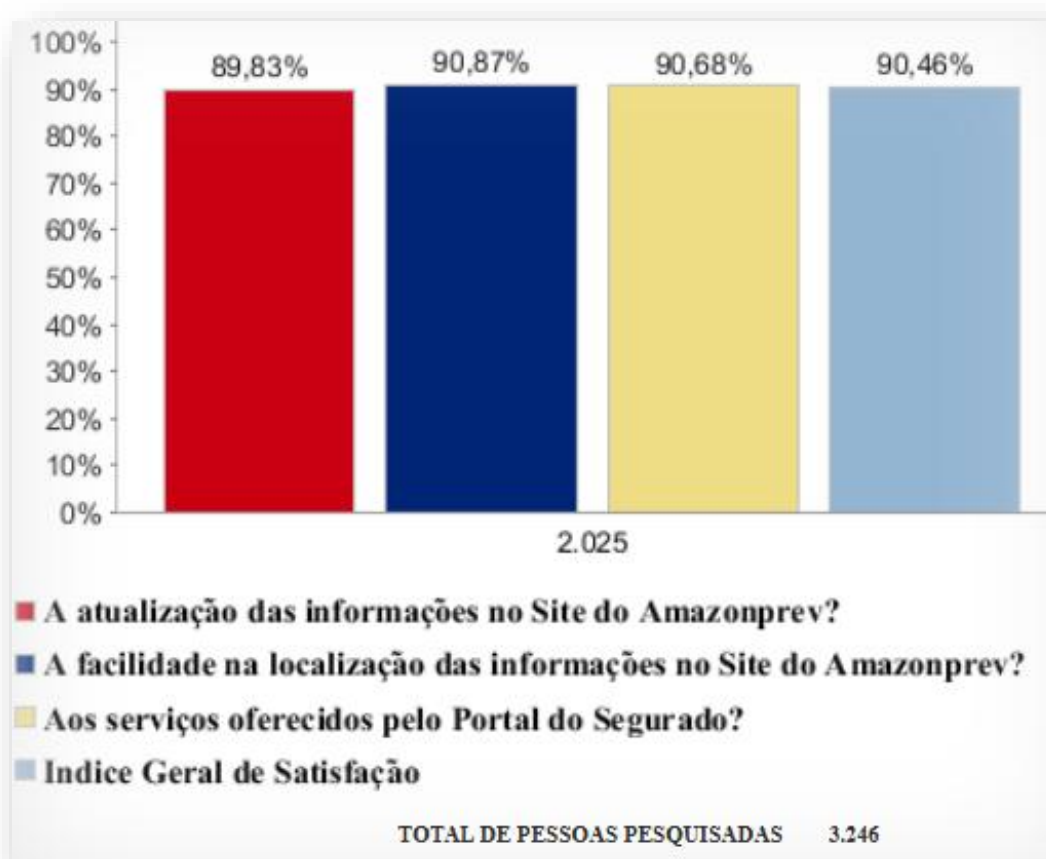
MÉDIA DE SATISFAÇÃO - MARÇO



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 março, o percentual geral foi de 90,46%, considerado ótimo, com 3.246 pessoas pesquisadas.



Satisfação do cliente em relação ao atendimento

Pesquisa realizada no Site da Amazonprev:

Em março, foram feitas 3 (três) pesquisas de satisfação no site da AMAZONPREV, com um índice de 80% de satisfação dos clientes, considerado ótimo.

Pesquisa realizada via telefone:

Foram realizadas 23 (vinte e três) 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 realizada via e-mail:

No mês de março, foram feitas 15 (quinze) pesquisas de satisfação no formulário do e-mail faleconosco@amazonprev.am.gov.br da AMAZONPREV, com pontuações de 01 a 05 avaliando a satisfação dos segurados, com uma média de nota 4 como resultado, sendo classificado como ótimo.

Atendimento ao Cliente

No mês de março de 2025, foi registrado 5473 manifestações através do e-mail Fale Conosco e 282 manifestações no telefone da Ouvidoria, como mostra os gráficos abaixo.

**ATENDIMENTO AO CLIENTE
2025**



ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2025

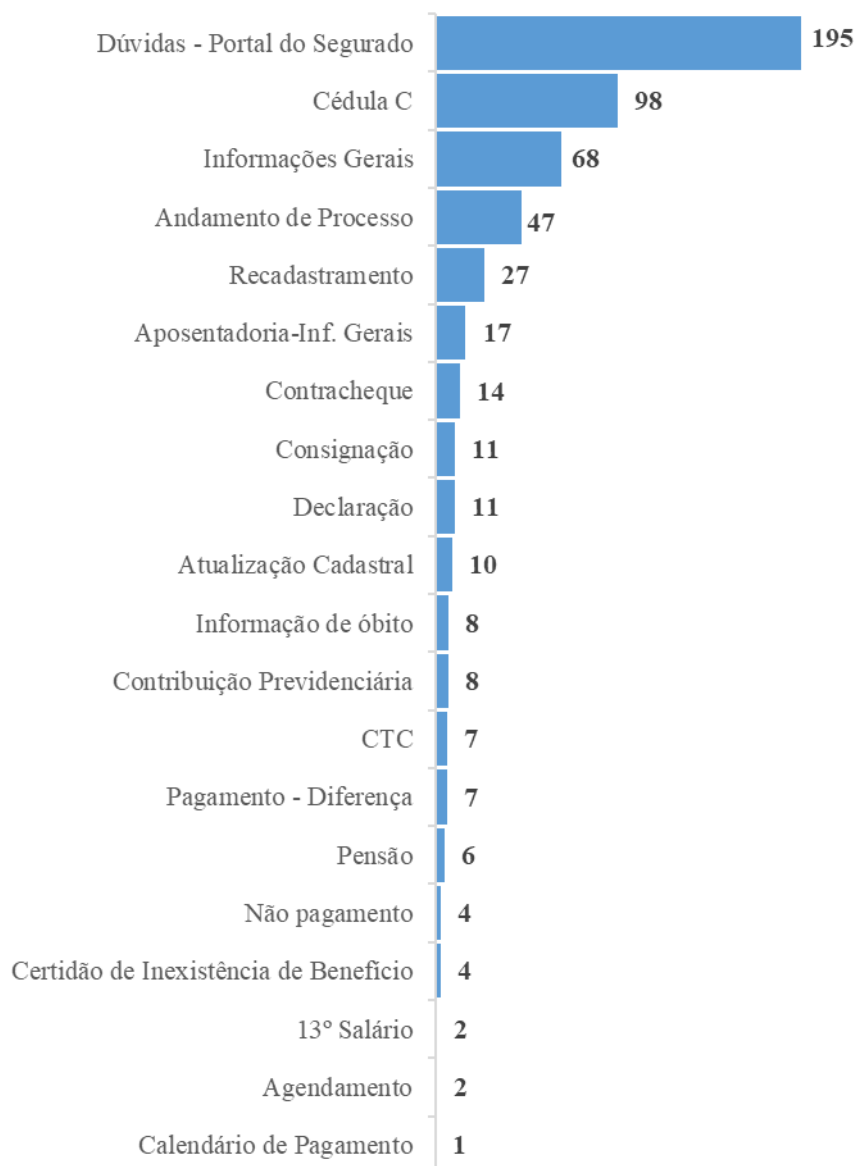


ESTRATIFICAÇÃO TELEFONE OUVIDORIA 2025



Atendimento ao Cliente através do e-mail Fale Conosco

DEMANDAS VIA E-MAIL - MARÇO



TIPO DE ATENDIMENTO E-MAIL - MARÇO

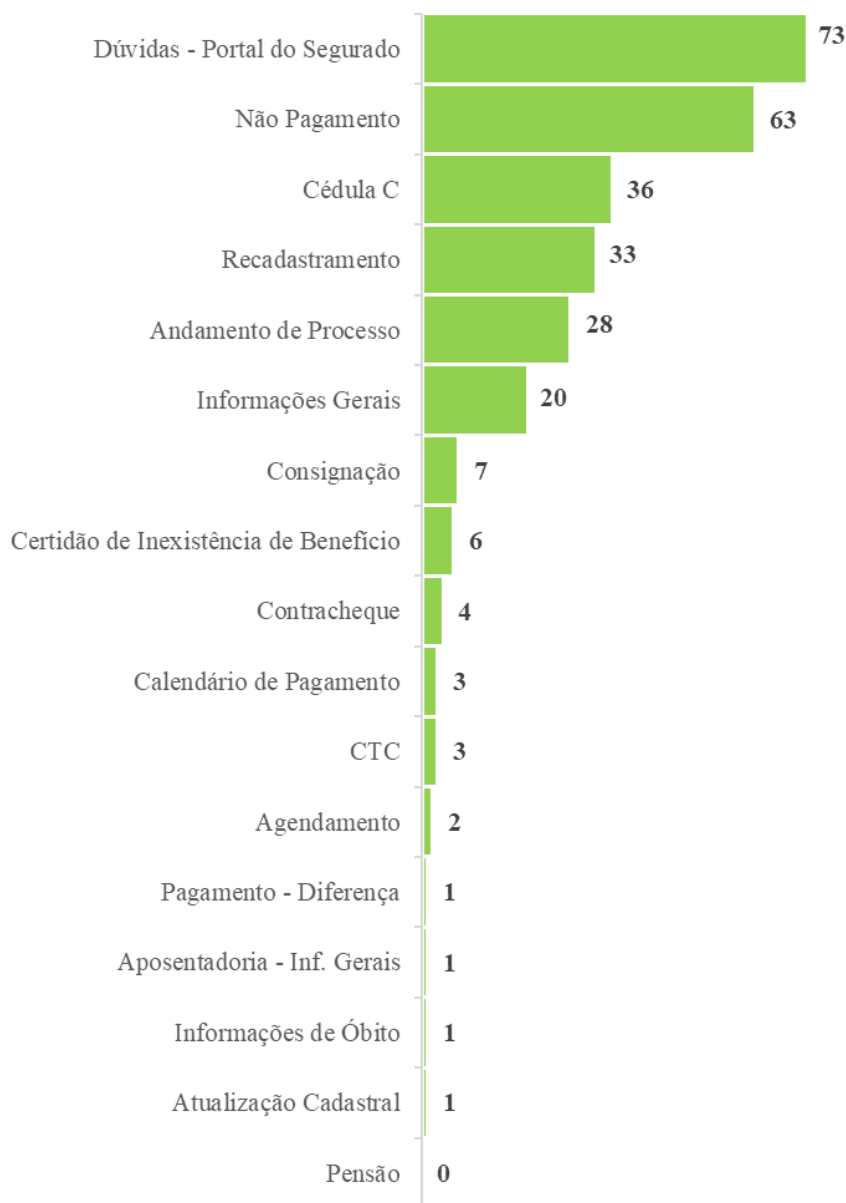


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	5
Consulta	539
Denúncia	0
Elogio	3
Sugestão	0

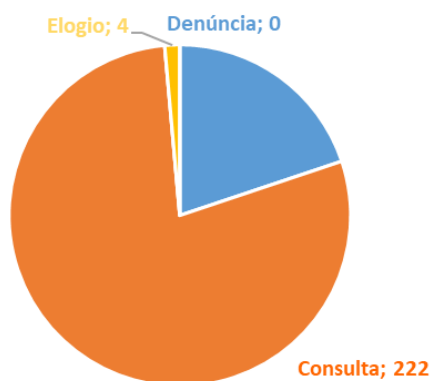
Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Atendimento ao Cliente através do telefone da Ouvidoria

DEMANDAS VIA TELEFONE - MARÇO



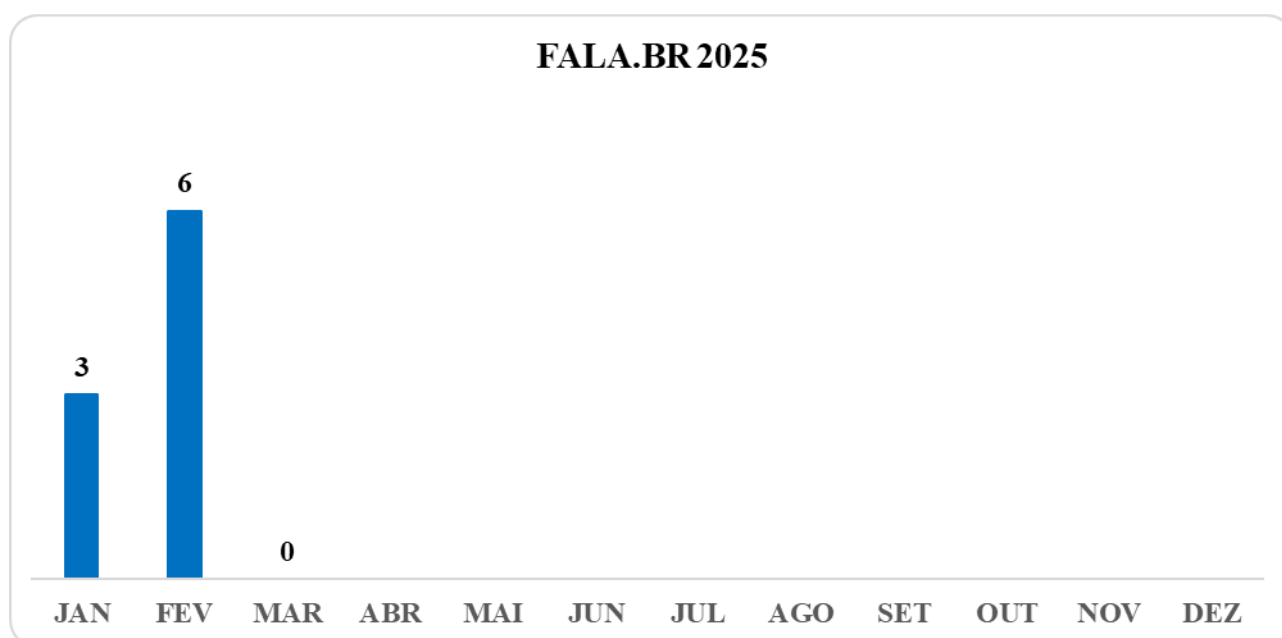
TIPO DE ATENDIMENTO - TELEFONE OUVIDORIA 2025



TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	56
Consulta	222
Denúncia	0
Elogio	4
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:

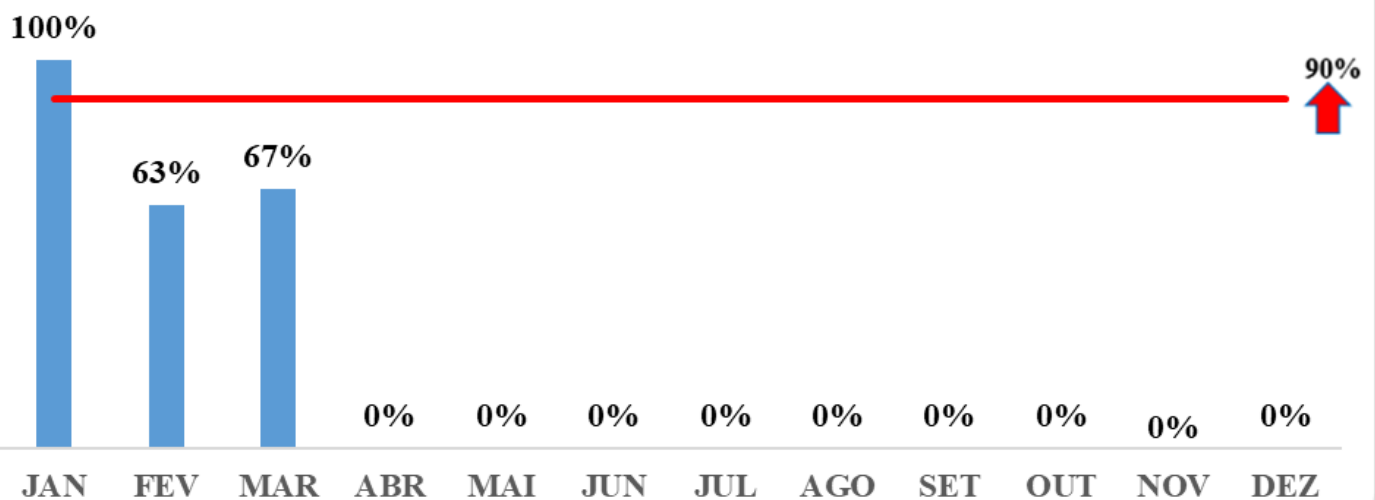


Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

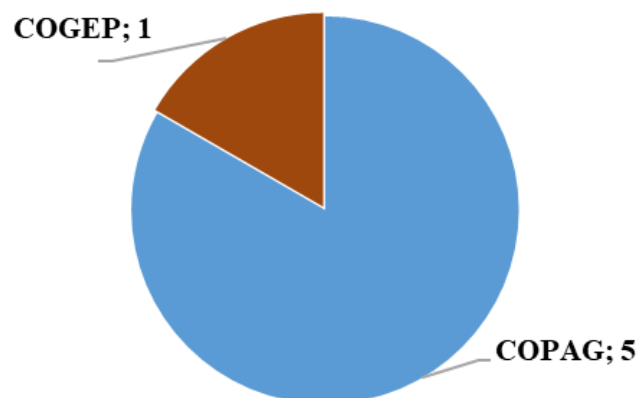
Atendimento das Reclamações de Cliente em até 5 dias úteis

Em março, houve 6 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 - MARÇO



Atendimento das Reclamações de Cliente em até 5 dias úteis

ESTRATIFICAÇÃO RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2025

■ CONCLUÍDO FORA DO PRAZO
■ EM ANDAMENTO
■ CONCLUÍDO



DEMANDAS



Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

108 PROCESSOS GERAIS
52 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS
6 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA
10 PROCESSOS DE PENSÕES
1 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA
46 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS
7 DILIGÊNCIA EXTERNAS
79 LAUDOS EMITIDOS
51 PREVIDENCIÁRIOS
23 TÉCNICOS (FOLHA DE PAGAMENTO)
3 TÉCNICOS (APR)
2 TÉCNICOS (ADITIVO)
8 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

829 DEMANDAS DA OUVIDORIA
547 E-MAILS PARA CONSULTA
282 CHAMADAS DE LIGAÇÃO
0 DEMANDAS DO "FALA BR"

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

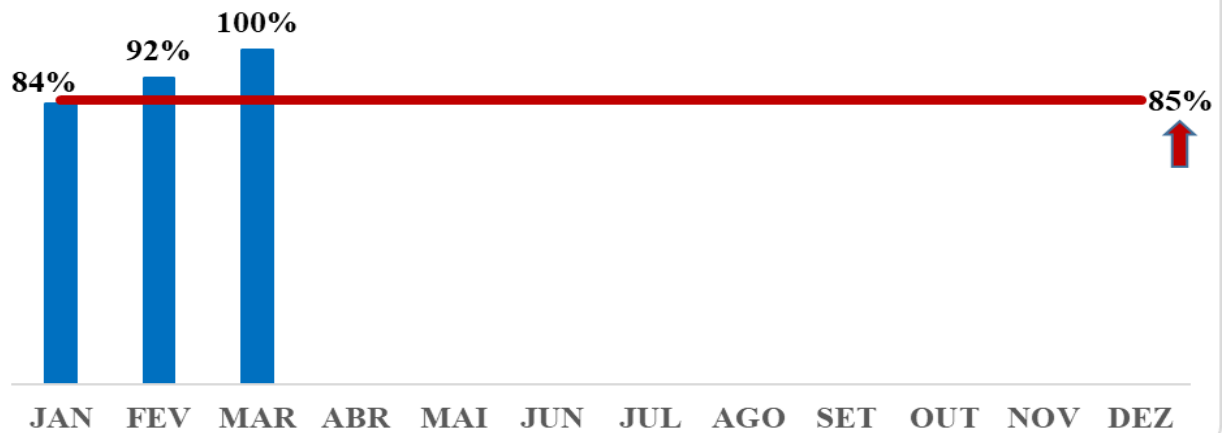


Fundação

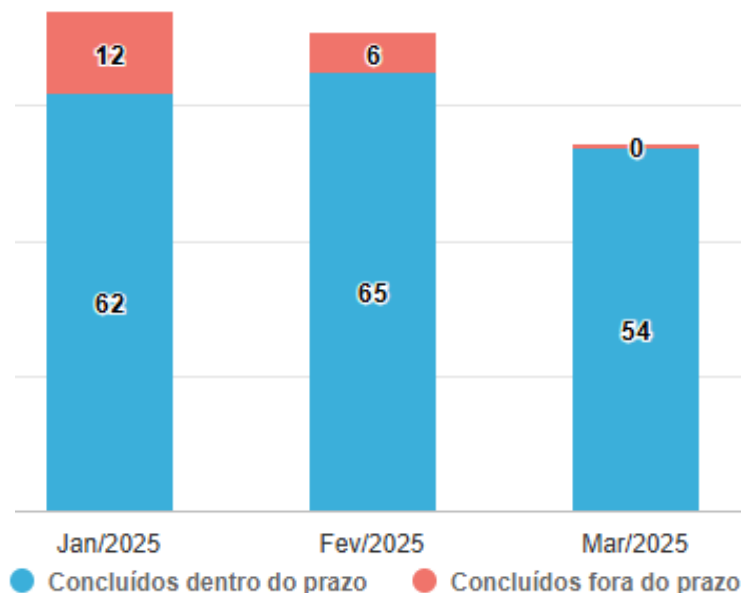
AMAZONPREV

Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

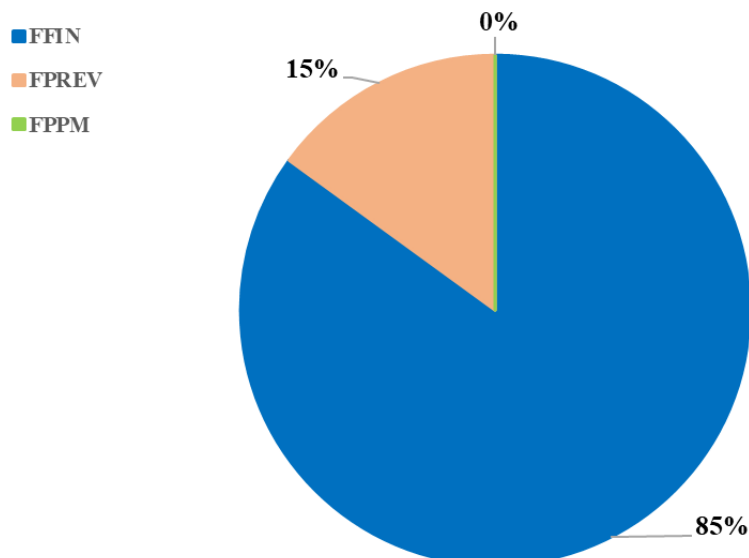
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2025



Estratificação de Aposentadorias Concluídas - 2025

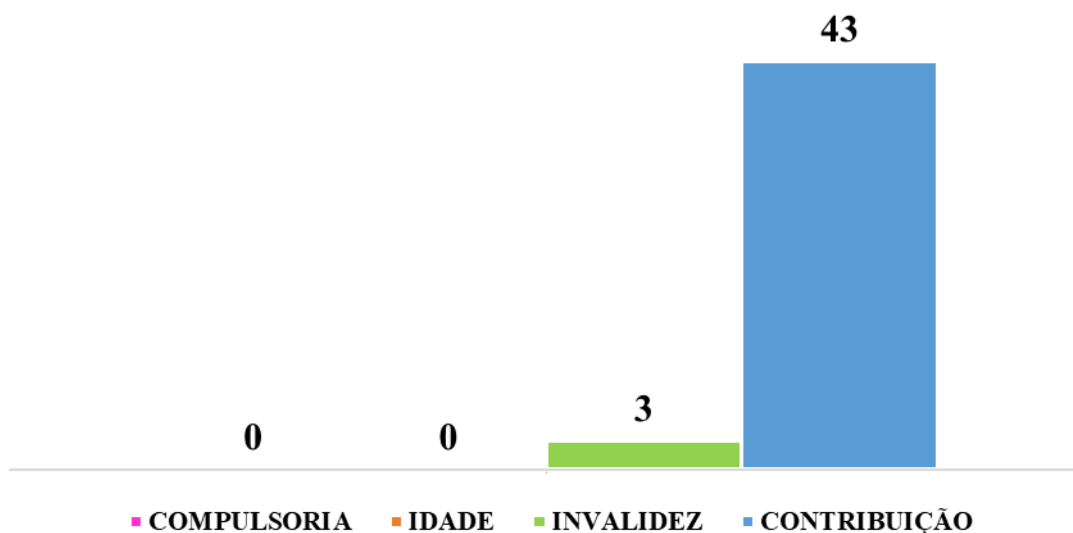


PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - MARÇO

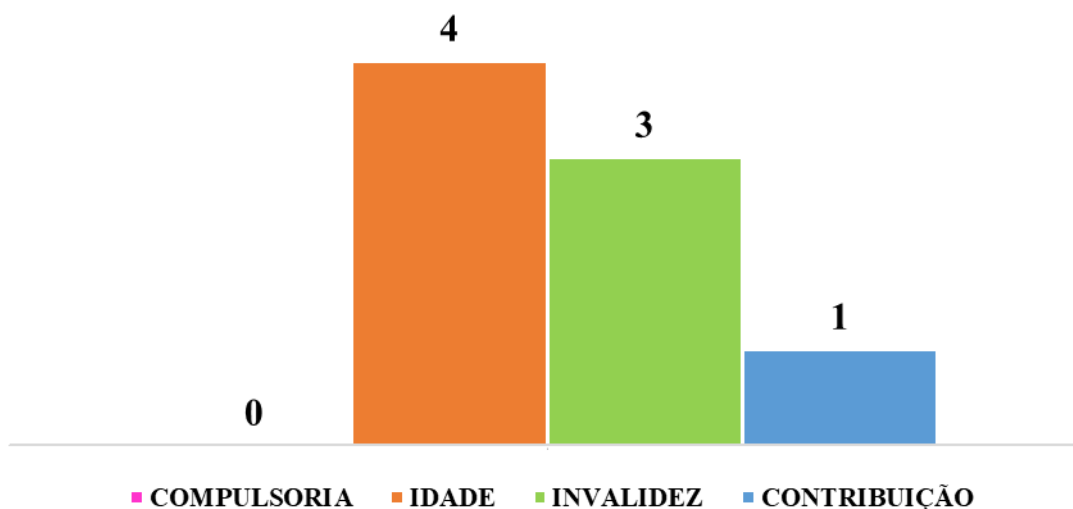


Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

CONCLUÍDOS F. FINANCEIRO - MARÇO



CONCLUÍDOS F. PREVIDENCIÁRIO - MARÇO



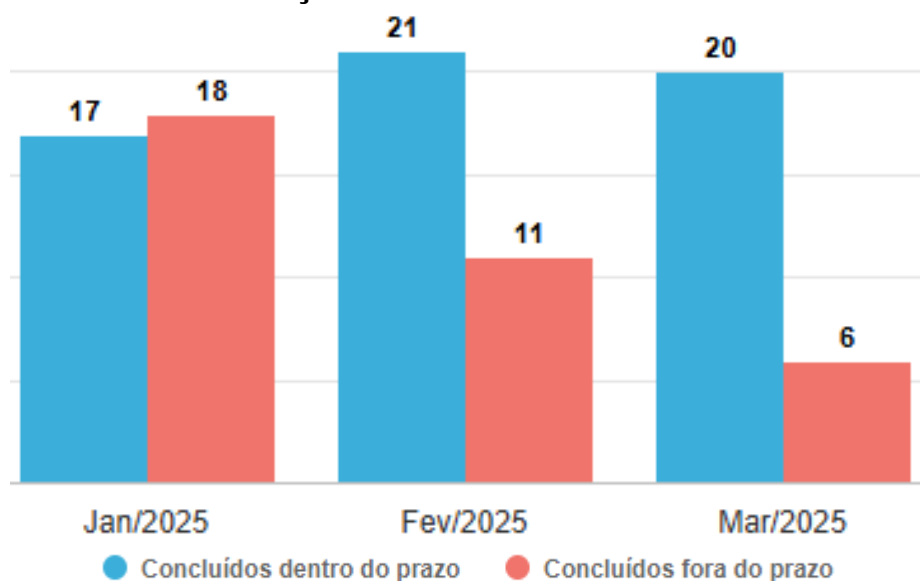
Pensões concluídas dentro do prazo de 20 dias úteis

CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS 2025

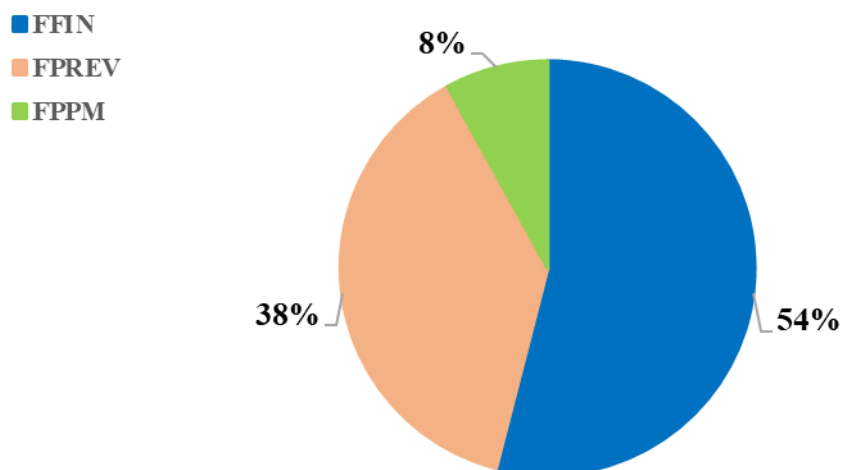


Foi detectado perda de prazo de pensões concedidas dentro do Sistema Previdenciário, contudo, foi aberto um Registro de Ação Corretiva para tratar a problemática em questão.

Estratificação de Pensões Concluídas - 2025

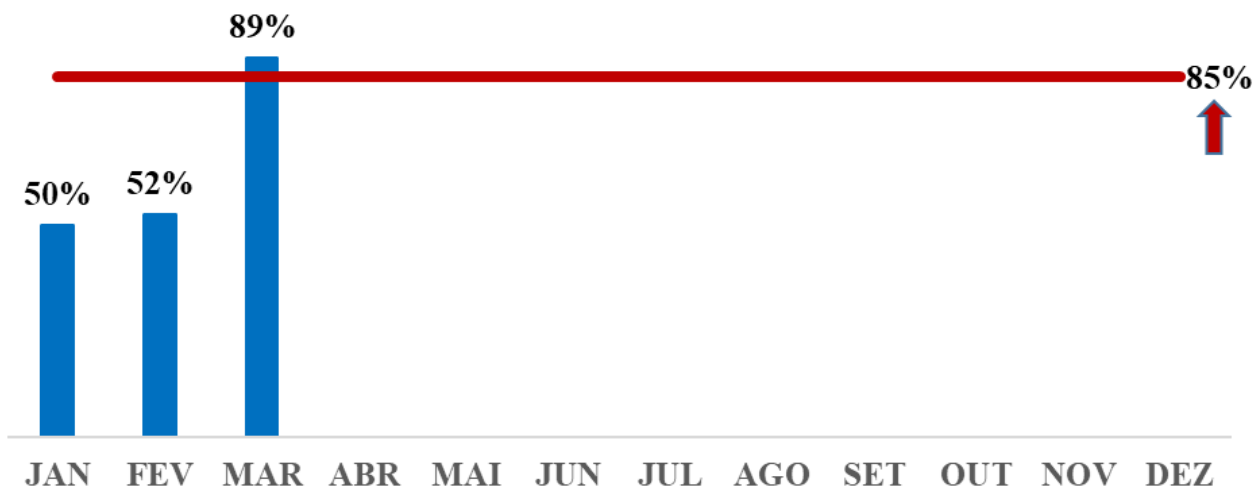


PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - MARÇO

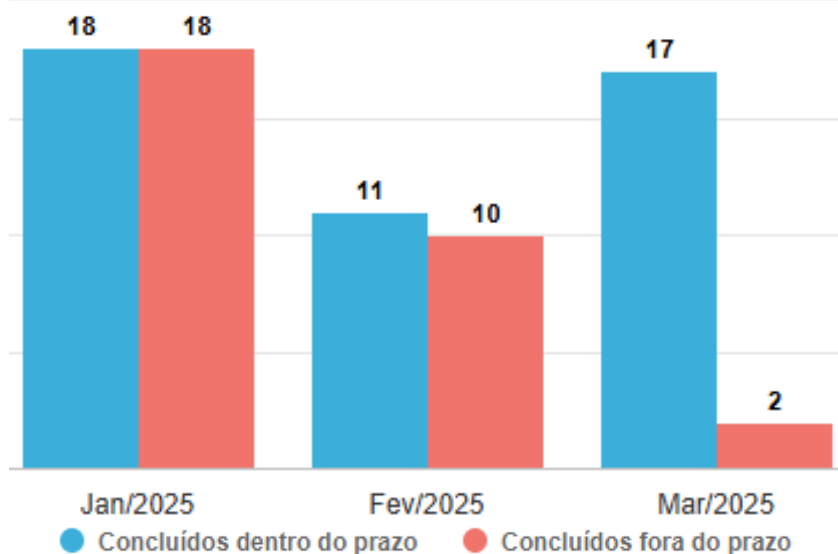


Revisão de benefícios concluídos no prazo de 60 dias úteis

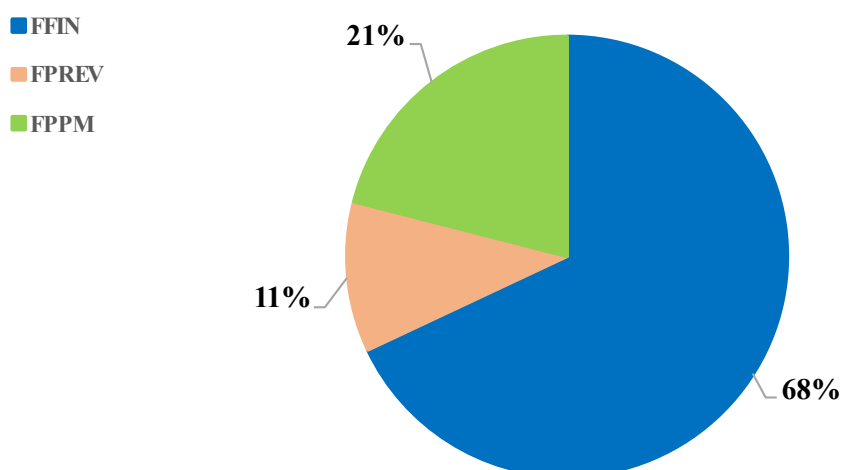
REVISÃO EM ATÉ 60 DIAS ÚTEIS 2025



Estratificação de Revisões de Benefícios Concluídos - 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - MARÇO



Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte

NOTIFICAÇÃO TCE 2025

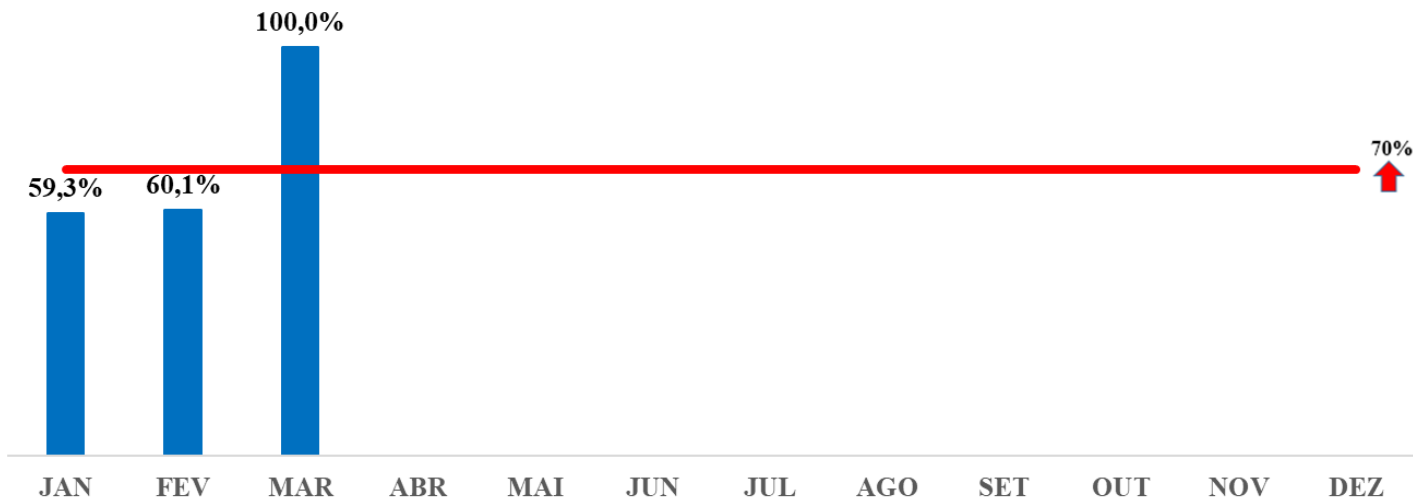


ESTRATIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES DO TCE 2025



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
MAR	78	55	70,5%	70%

PROCESSOS DE PENSÃO ENVIADOS AO TCE

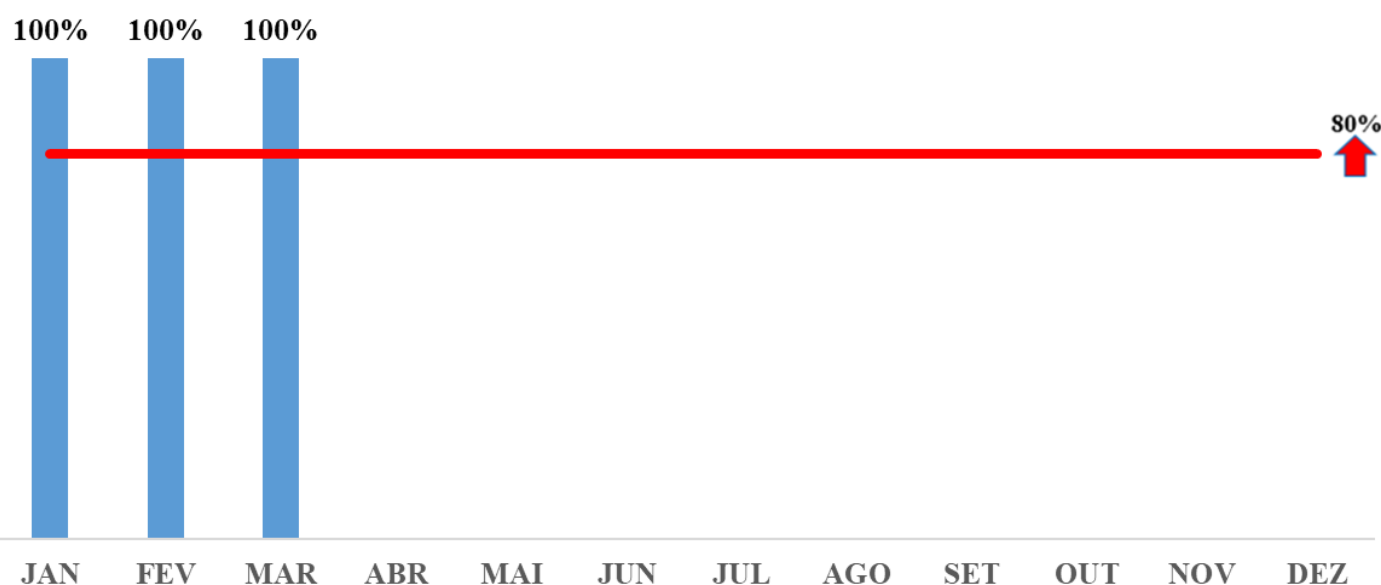
MÊS	PROCESSOS DE PENSÃO PUBLICADOS	PROCESSOS ENCAMINHADOS AO TCE	META ALCANÇADA	META INDICADOR
MAR	26	36	138,5%	70%

PROCESSOS RECEBIDOS E ARQUIVADOS 2025

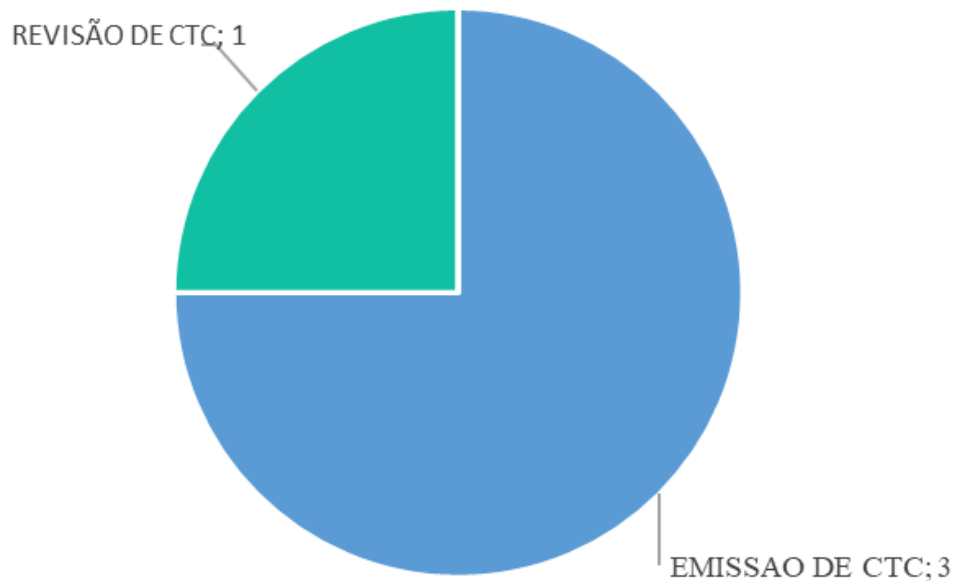


Emissão, Revisão e 2º via de CTC

EMIÇÃO, REVISÃO E 2º VIA DE CTC

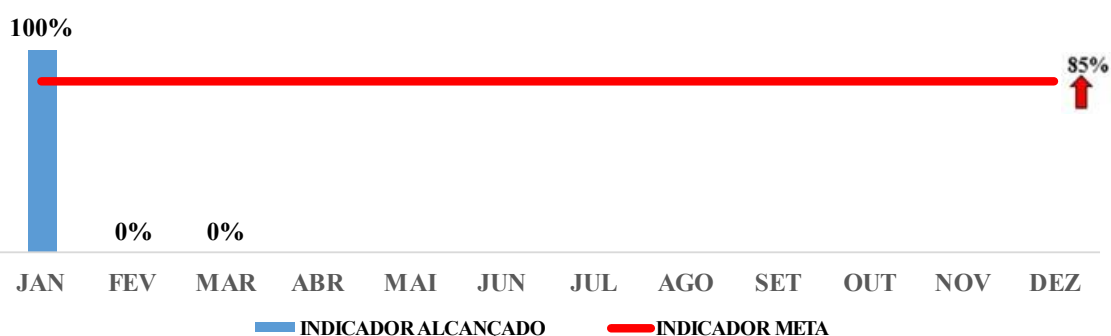


CTC - CONCLUÍDOS DENTRO E FORA DO PRAZO



Outros Processos Previdenciários

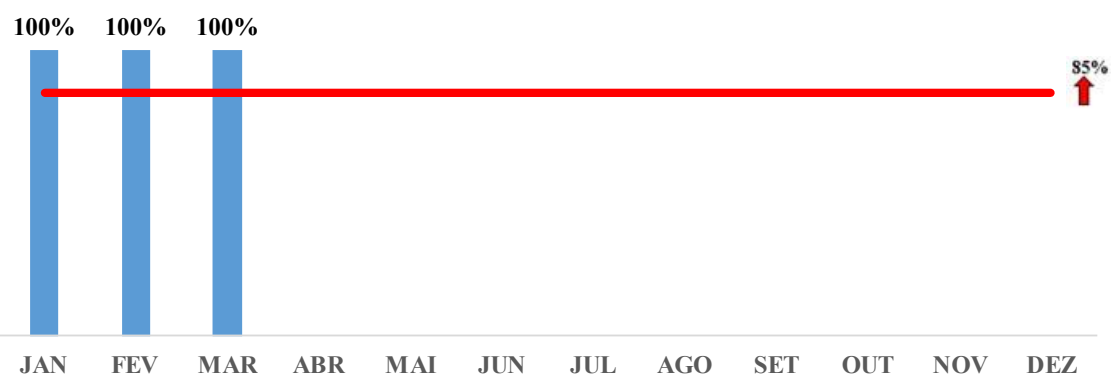
RESTITUIÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA 2025



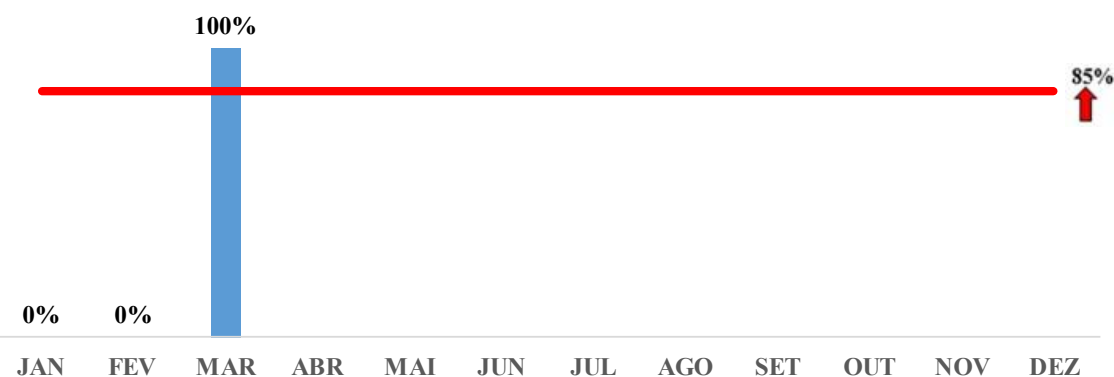
TRANSFERÊNCIA DE CONTA CORRENTE 2025



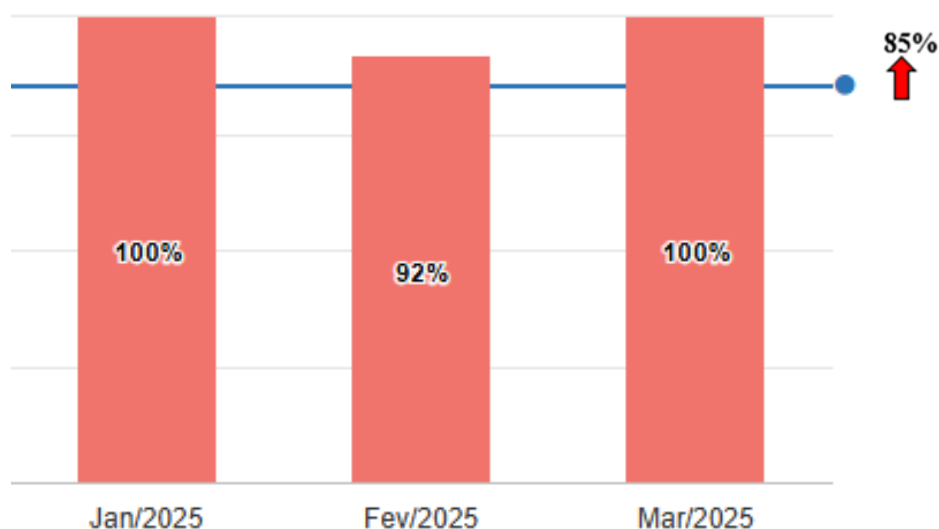
DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO



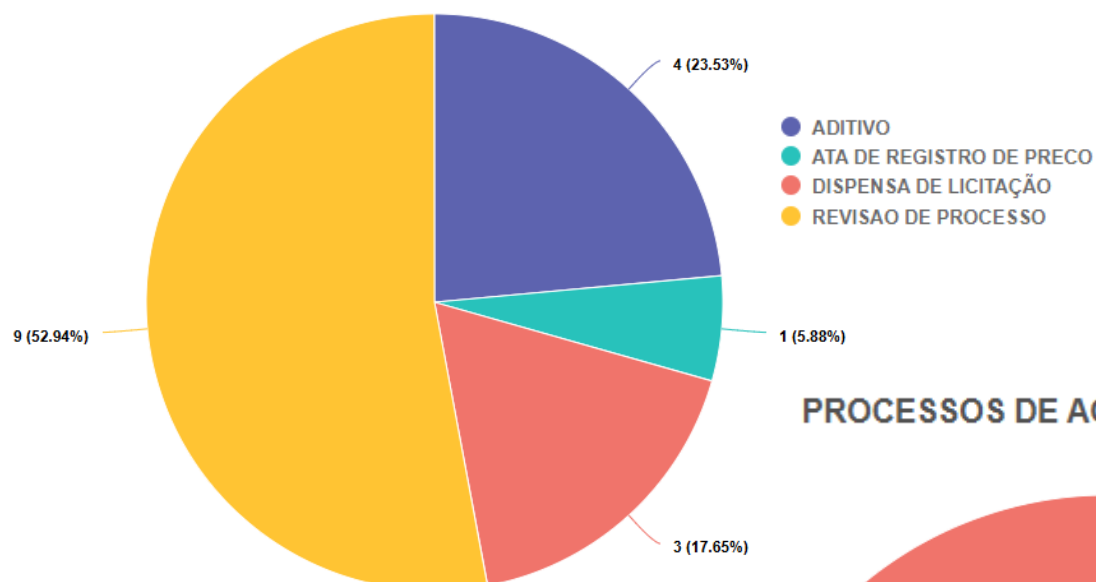
INCLUSÃO DE DEPENDENTES



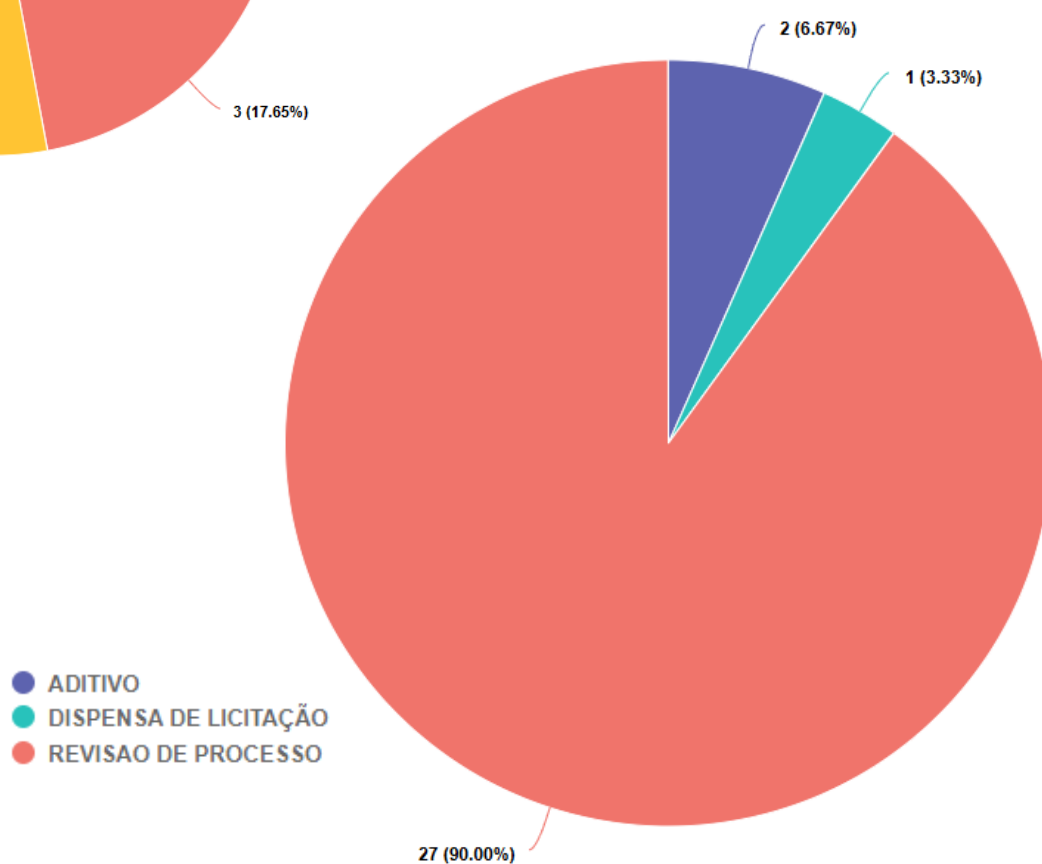
Processos de Aquisição



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS



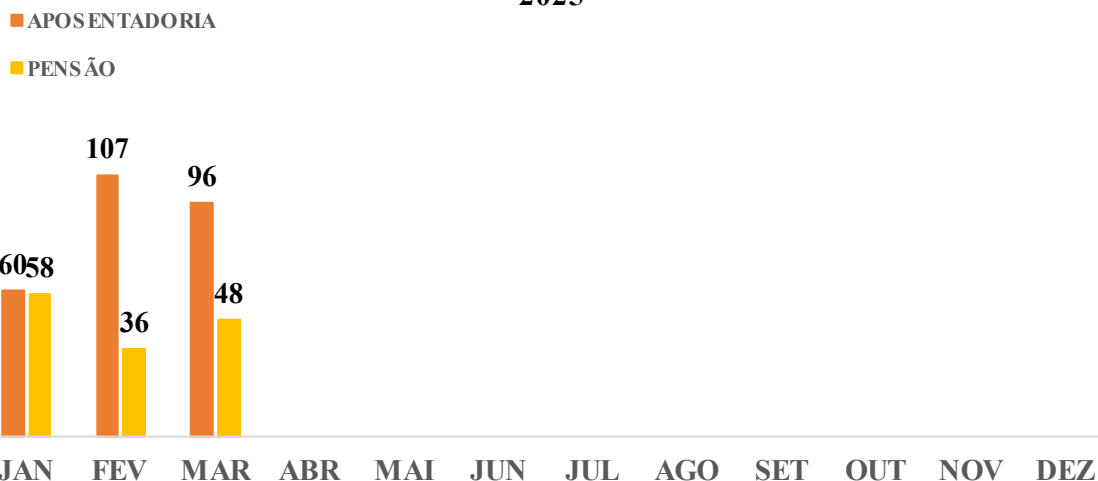
Inclusão e Exclusão de Benefícios na Folha de Pagamento

INCLUSÃO E EXCLUSÃO NA FOLHA DE PAGAMENTO 2025

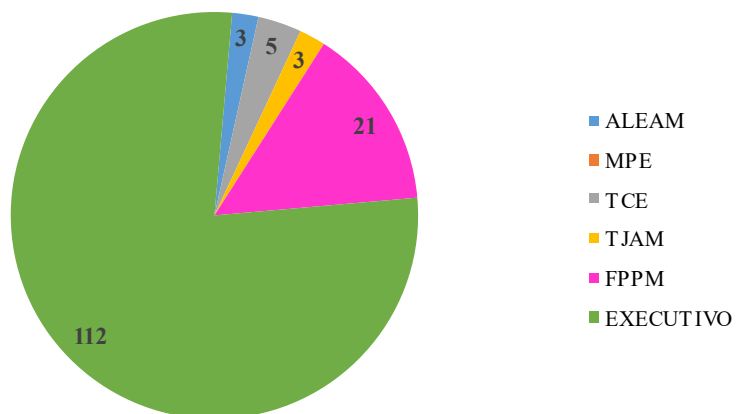


Estratificação de Inclusões de Benefícios na Folha de Pagamento - 2025

INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO 2025



INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - MARÇO



Inclusão e Exclusão de Benefícios na Folha de Pagamento

Estratificação de Exclusões de Benefícios na Folha de Pagamento - 2025

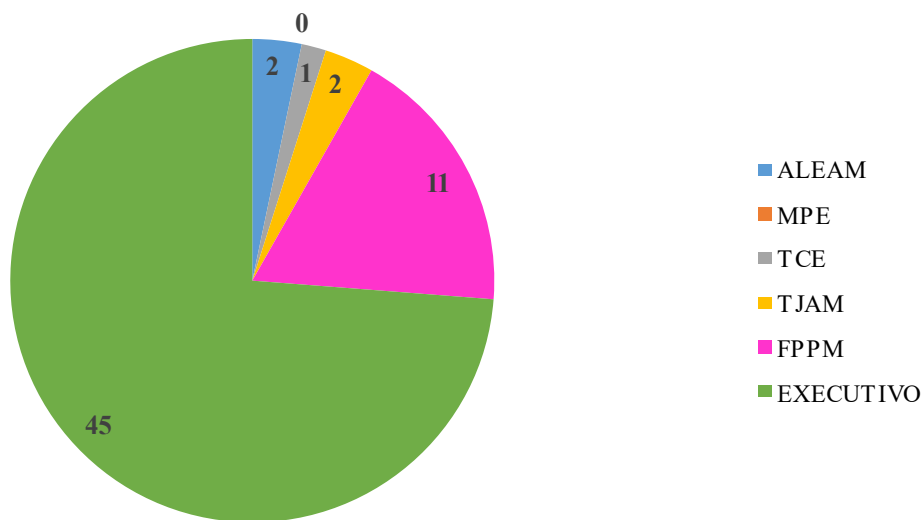
EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO 2025

■ APOSENTADORIA

■ PENSÃO



EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - MARÇO



Compensação Previdenciária

Relatório de Ajuste de Contas - MENSAL AMAZONAS 2025

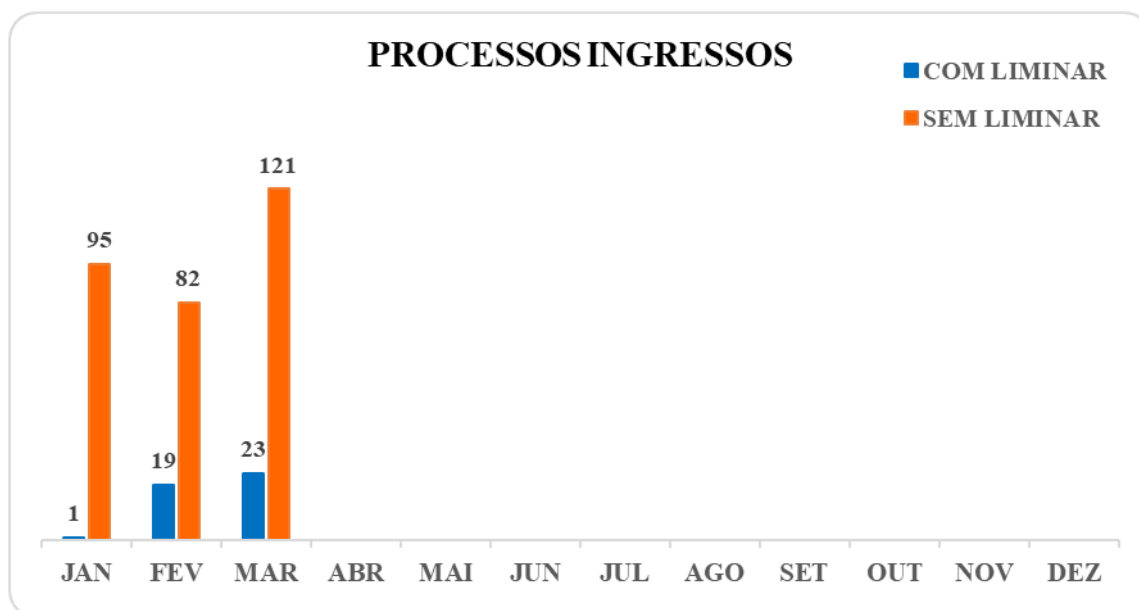
RPPS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
RGPS	R\$ 1.148.383,70	R\$ 1.750.513,30	R\$ 1.122.097,73			
ACRE	R\$ -	R\$ -	R\$ -			
BAHIA	R\$ 93,14	-R\$ 93,14	-R\$ 93,14			
BETIM	R\$ 1.461,03	-R\$ 1.461,03	-R\$ 1.461,03			
CACHOEIRINHA	R\$ 65,76	-R\$ 65,76	-R\$ 65,76			
CAMPINAS	R\$ 10,01	-R\$ 10,01	-R\$ 10,01			
CAXIAS DO SUL	R\$ 44,42	-R\$ 44,42	-R\$ 44,42			
CEARA	R\$ 171,19	R\$ 171,19	R\$ 171,19			
DECIPEX	R\$ 97.345,47	-R\$ 89.015,36	R\$ 13.997,98			
DISTRITO FEDERAL	R\$ 799,61	-R\$ 799,61	-R\$ 799,61			
ESCADA	R\$ 882,91	-R\$ 882,91	-R\$ 882,91			
ESPIRITO SANTO	R\$ 152,01	-R\$ 152,01	-R\$ 152,01			
FORTALEZA	R\$ 50,87	R\$ 50,87	R\$ 50,87			
GOIAS	R\$ -	R\$ -	R\$ -			
ITACOATIARA	R\$ 276,47	-R\$ 276,47	-R\$ 276,47			
JOINVILLE	R\$ 1.051,29	-R\$ 1.051,29	-R\$ 1.051,29			
LAGES	R\$ 306,46	R\$ 306,46	R\$ 306,46			
LUCAS DO RIO VERDE	R\$ 649,76	-R\$ 649,76	-R\$ 649,76			
MANAUS	R\$ 873.564,63	-R\$ 816.495,11	R\$ 1.039.444,51			
MATO GROSSO	R\$ 1.106,07	-R\$ 1.106,07	-R\$ 1.106,07			
MATO GROSSO DO SUL	R\$ 450,27	-R\$ 450,27	-R\$ 450,27			
MINAS GERAIS		-R\$ 25.166,70	R\$ 466,05			
NILOPOLIS	R\$ 232,36	-R\$ 232,36	-R\$ 232,36			
PALMAS	R\$ 505,22	-R\$ 505,22	-R\$ 505,22			
PARA	R\$ 254,55	R\$ 254,55	R\$ 254,55			
PARANA	R\$ 817,39	R\$ 817,39	R\$ 817,39			
R. JANEIRO (ESTADO)	R\$ 1.533,30	R\$ 1.533,30	-R\$ 1.533,30			
RIO GRANDE DO SUL	R\$ 179,19	-R\$ 1.261,94	R\$ 149,26			
RONDONIA	R\$ 3.858,55	-R\$ 26.478,61	R\$ 4.277,44			
RORAIMA	R\$ 2.433,65	-R\$ 2.433,65	R\$ 2.433,65			
RPPS UNIAO INSS	R\$ 90,77	-R\$ 90,77	R\$ 2.705,47			
SANTA CATARINA	R\$ 154,44	R\$ 154,44	R\$ 154,44			
SAO PAULO (CAPITAL)	R\$ 4,41	-R\$ 4,41	-R\$ 4,41			
SAO PAULO (ESTADO)	R\$ 172,43	-R\$ 172,43	-R\$ 172,43			
TATUI		-R\$ 5.852,52	R\$ 108,38			
UBERLANDIA	R\$ 485,44	-R\$ 485,44	-R\$ 485,44			

Fonte: COMPREV

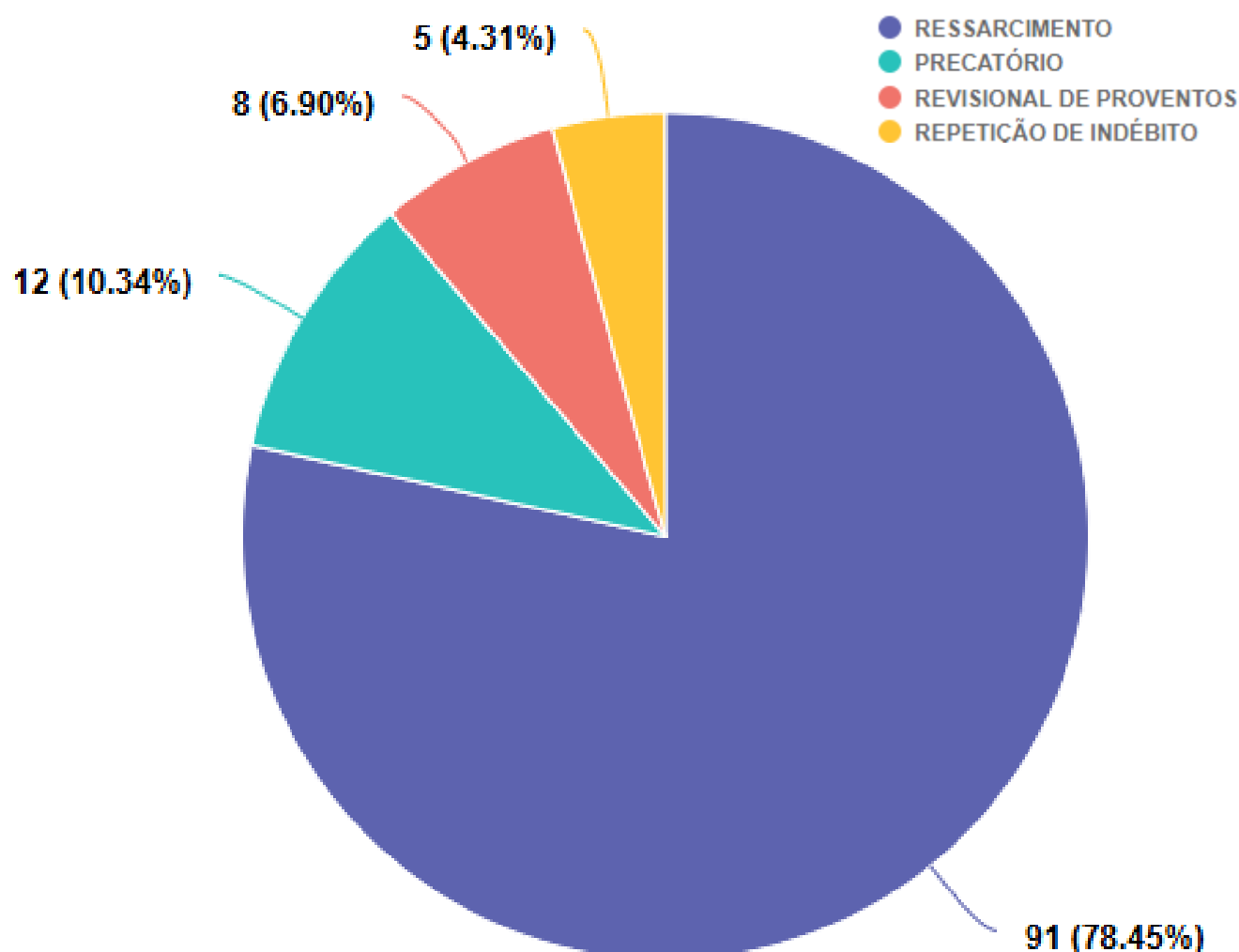
Os deferimentos atendem a ordem cronológica de análise determinada pela Portaria SEPR/ME n 1.529 de 02 de julho de 2020.

Nota: Em **AZUL** temos a receber

Nota: Em **VERMELHO** temos a pagar



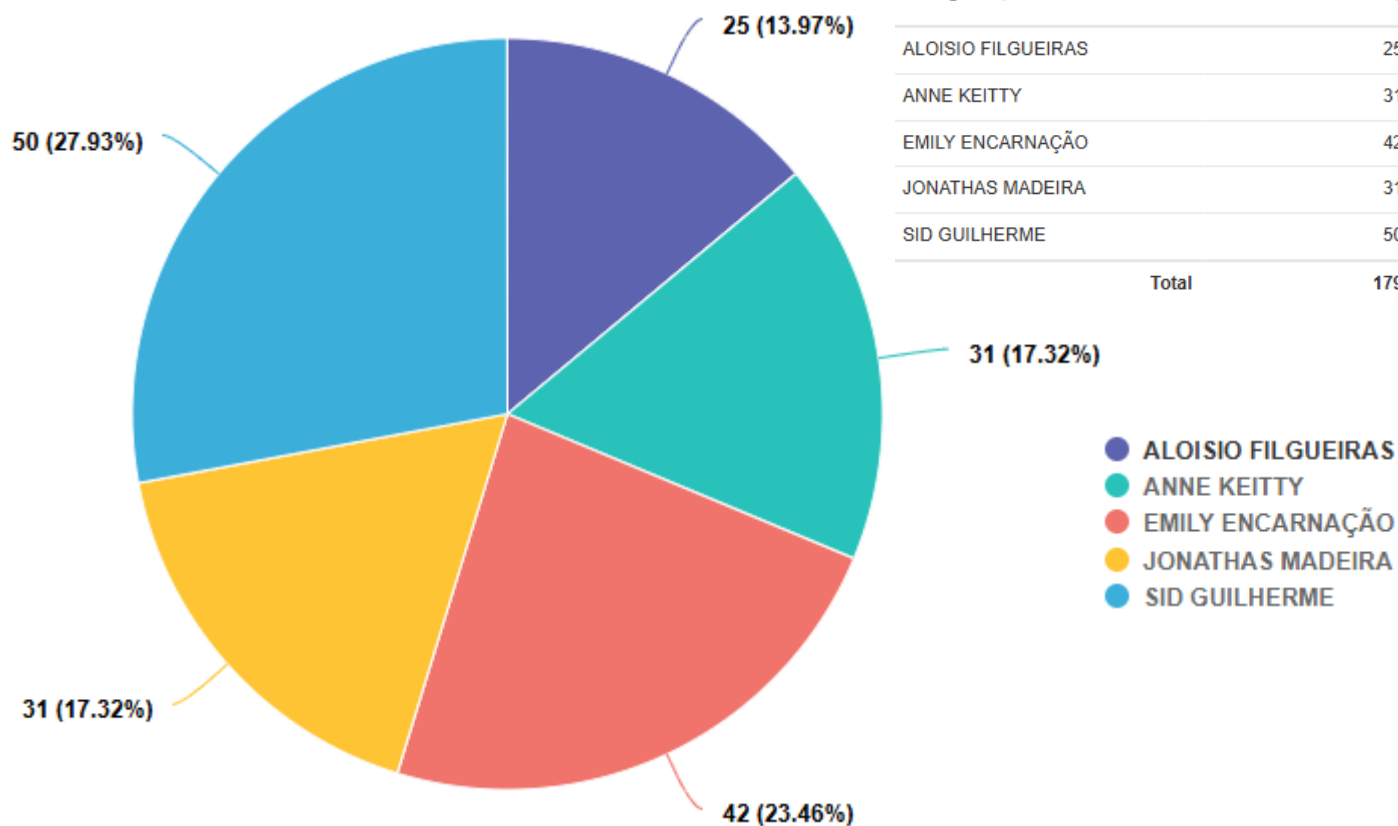
Ação Judicial - Gráfico



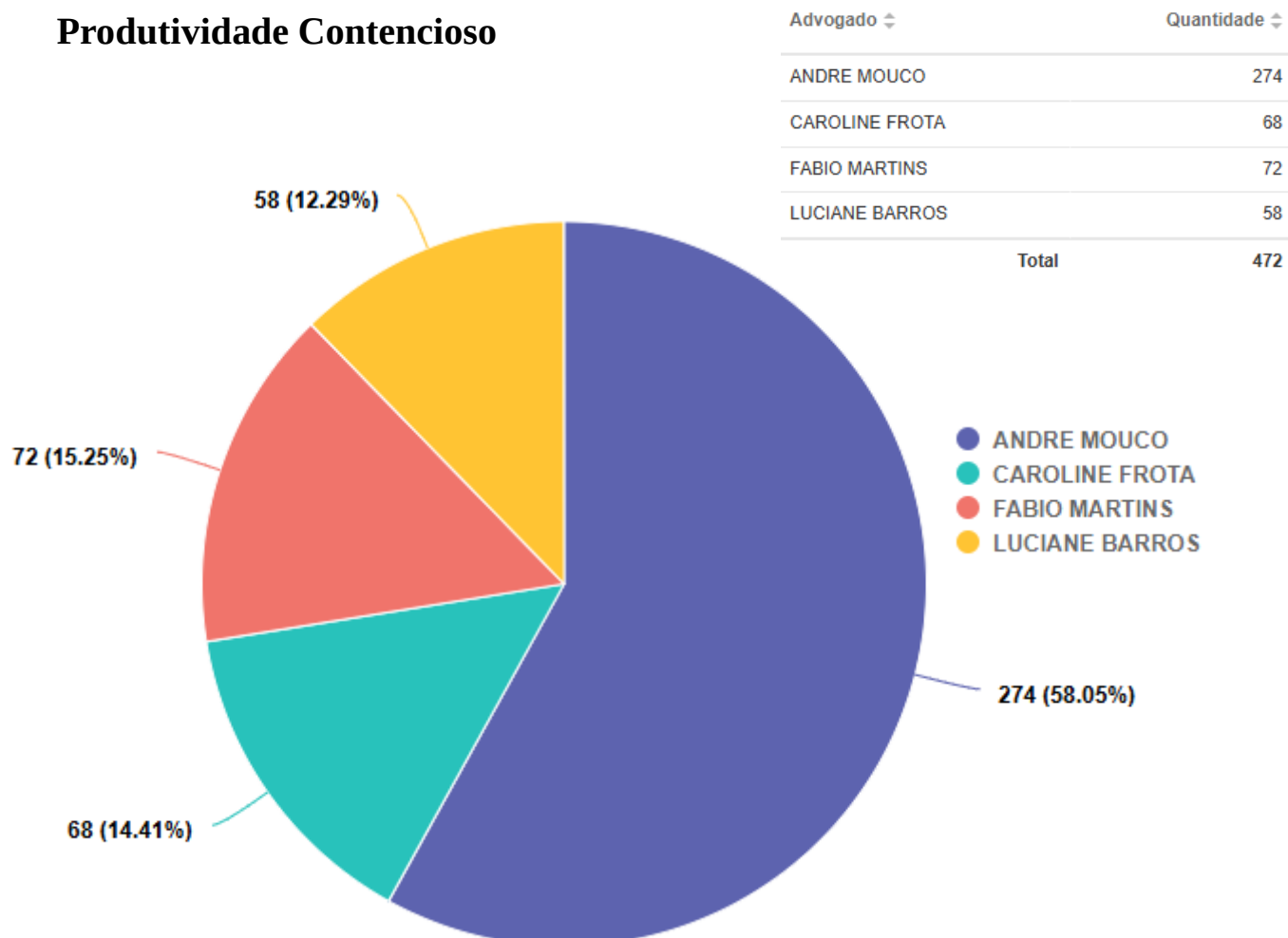
Informações do Contencioso

AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MARÇO	PRECATÓRIO	2	10	116
	RESSARCIMENTO	3	88	
	REVISIONAL DE PROVENTOS	2	6	
	REPETIÇÃO DE INDÉBITO	4	1	
AÇÕES ORDINARIA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MARÇO	ATUAL E/OU CONC. DE ATS	4	0	14
	CLASSE IMED. SUPERIOR	1	4	
	CLASSE IMED. SUPERIOR E INC. DE PARCELAS	1	1	
	ATUAL E/OU CONC. DE PARCELAS	1	0	
	CONC. DE PENSÃO	0	1	
	MANUT. DE PENSÃO (UNIVERSITÁRIO)	1	0	
AÇÃO DE COBRANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MARÇO		0	8	8
AÇÃO TRABALHISTA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MARÇO		0	1	1
MANDADO DE SEGURANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MARÇO	MANUT. DE PENSÃO (UNIVERSITÁRIO)	1	0	4
	OUTROS	2	1	

Produtividade Prev. Adm.



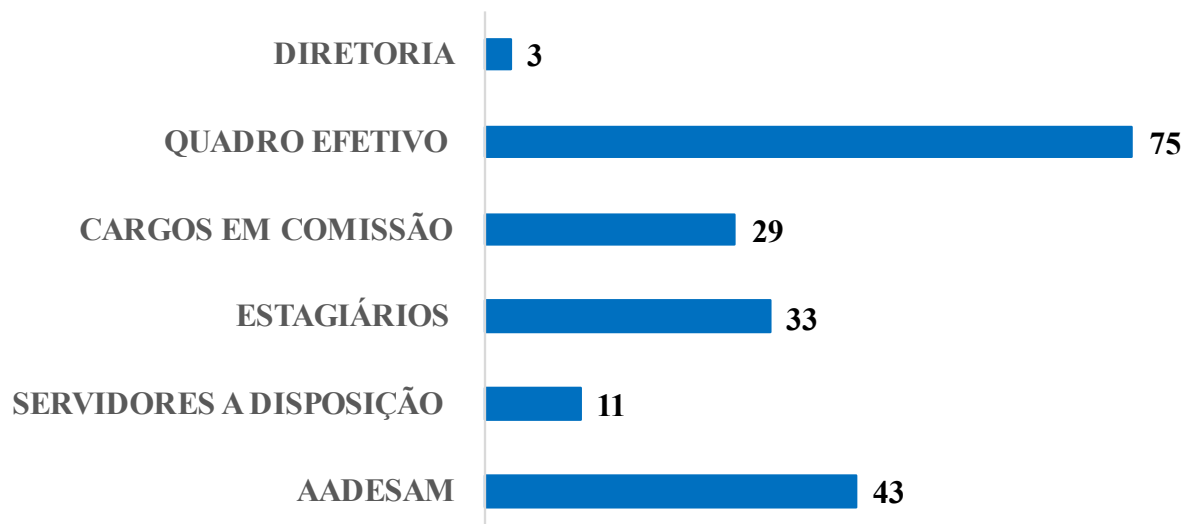
Produtividade Contencioso



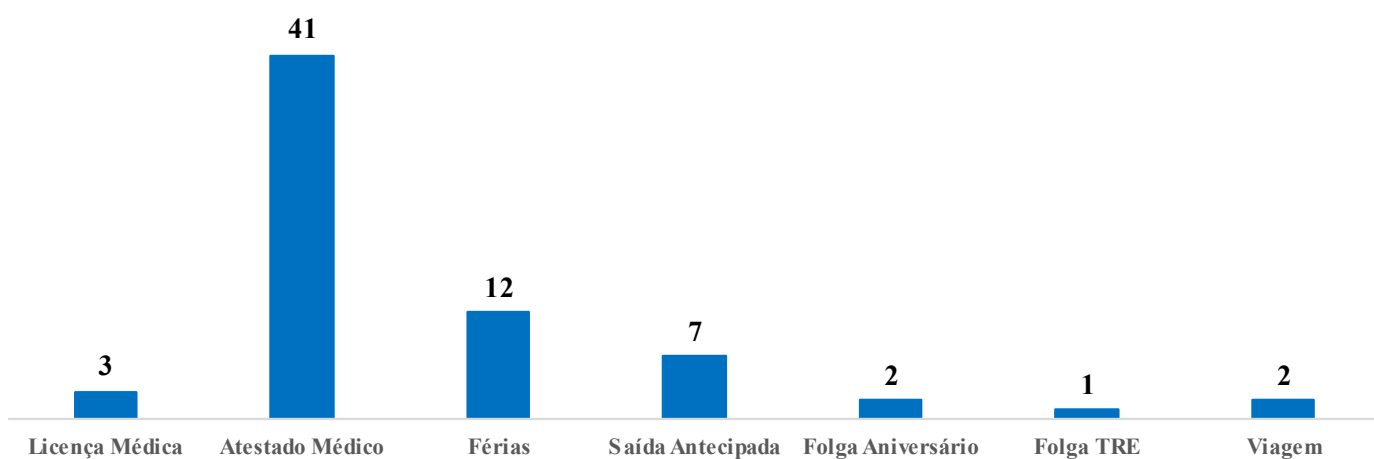
RECURSOS HUMANOS



CARGOS E FUNÇÕES - MARÇO/2025



ABSENTEÍSMO



AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES



Avaliação dos Fornecedores

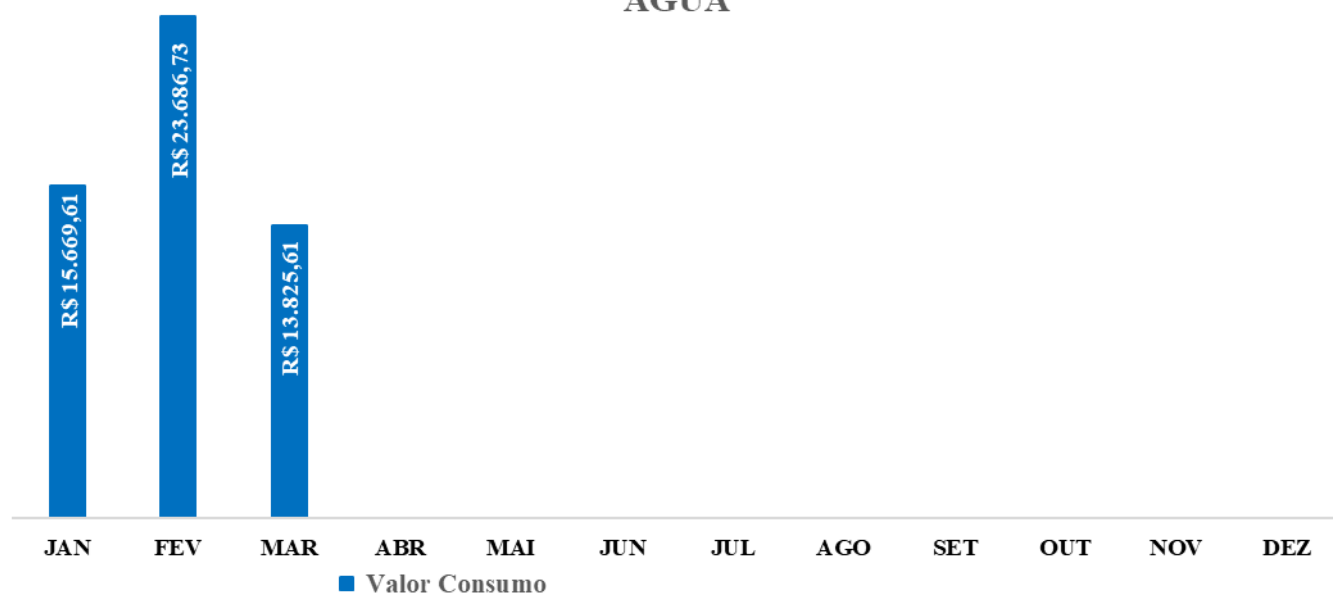
2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - MAR 2025

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

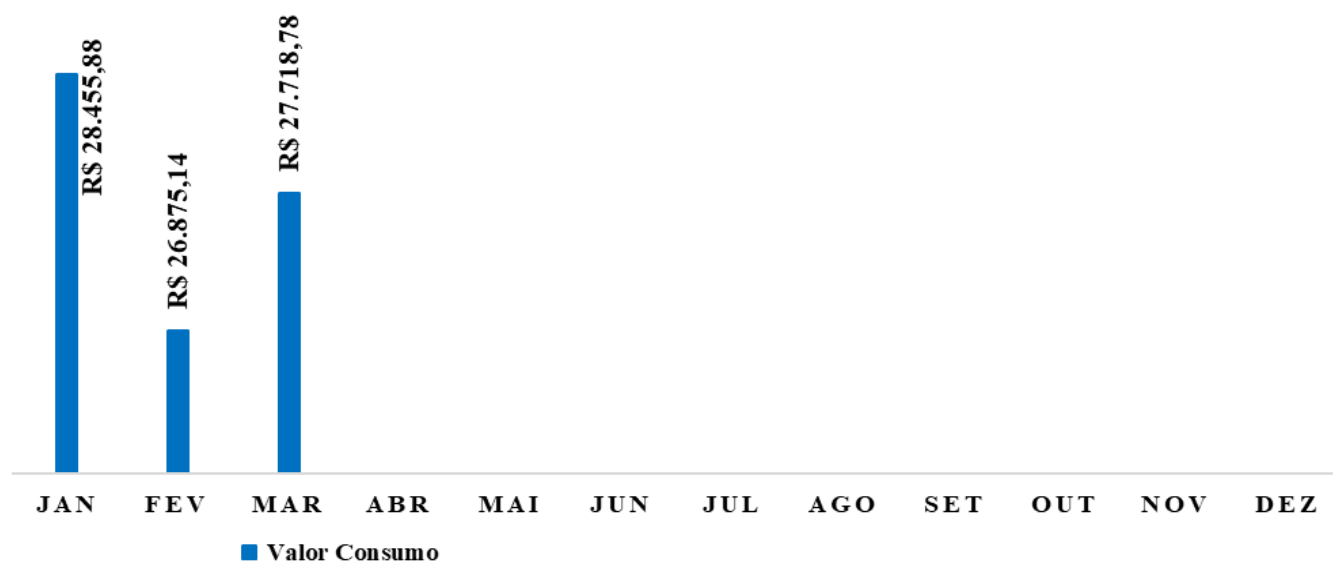
CONSUMO DE CONTAS



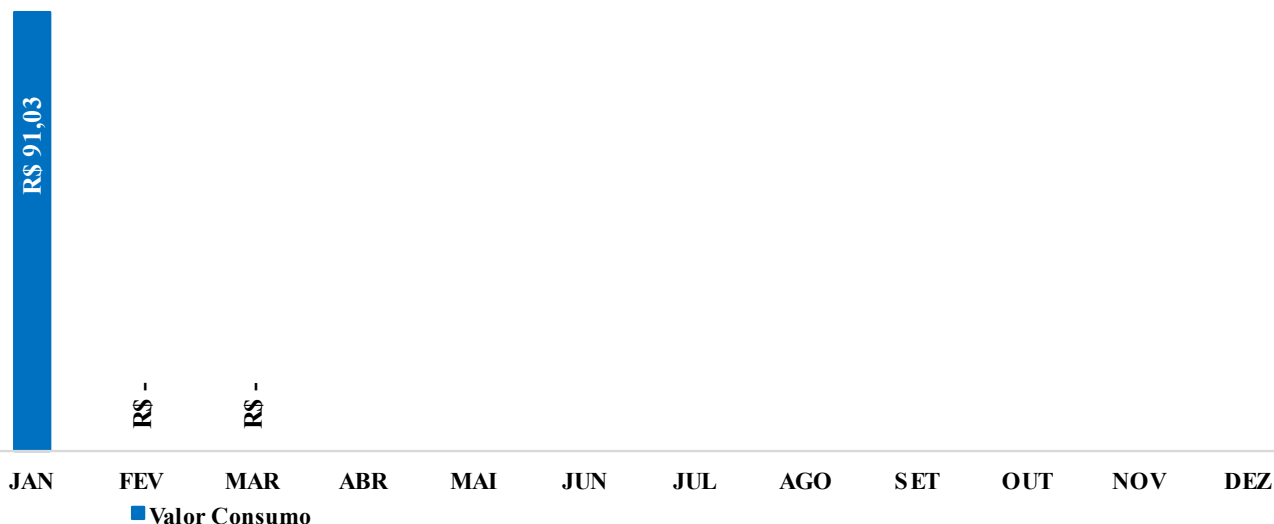
ÁGUA



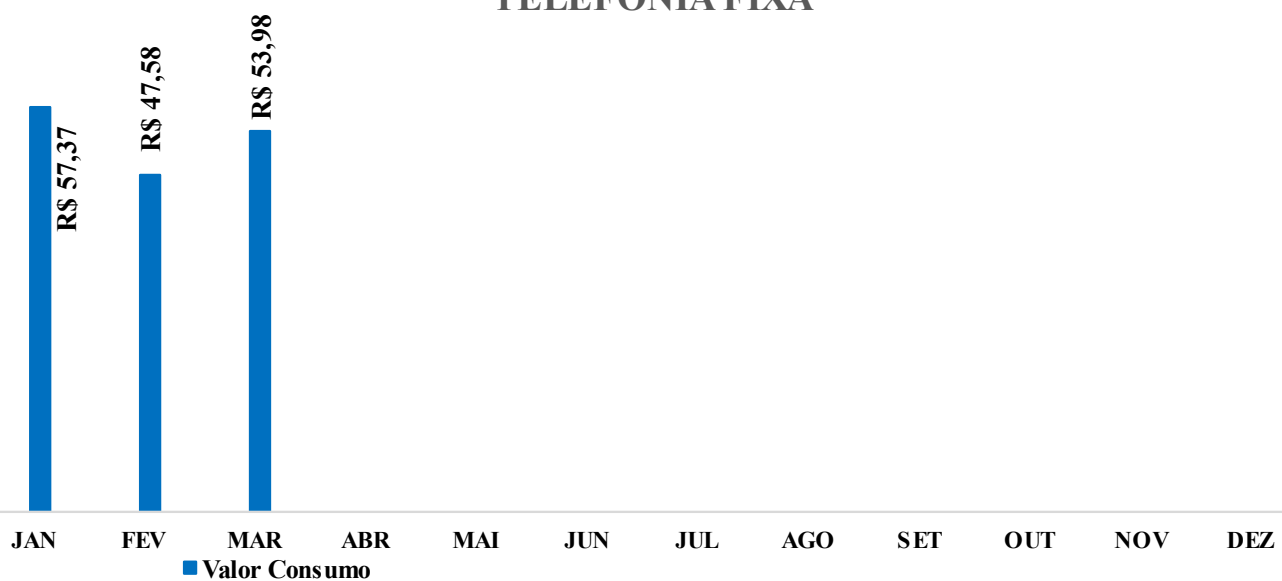
ENERGIA



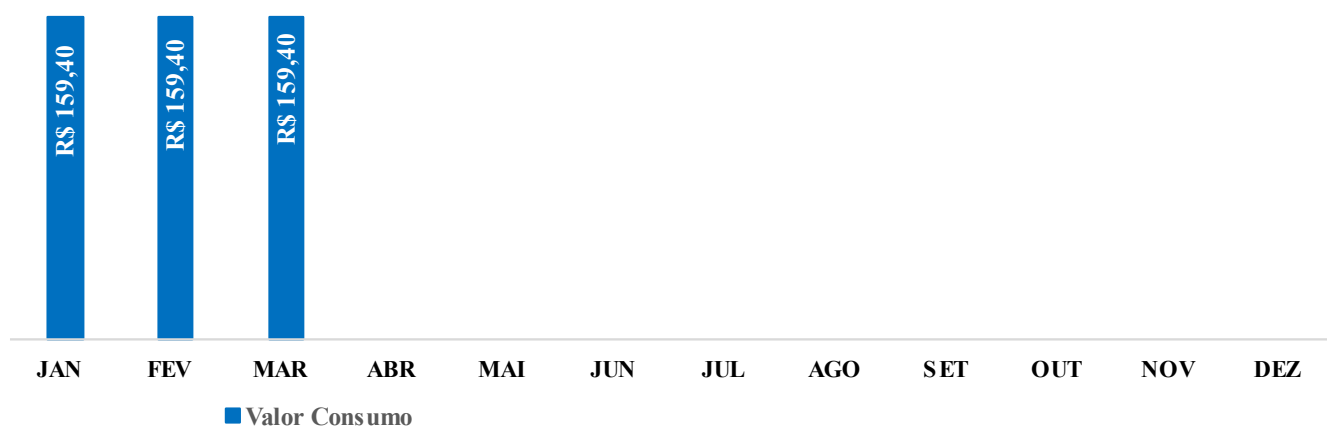
CORREIOS



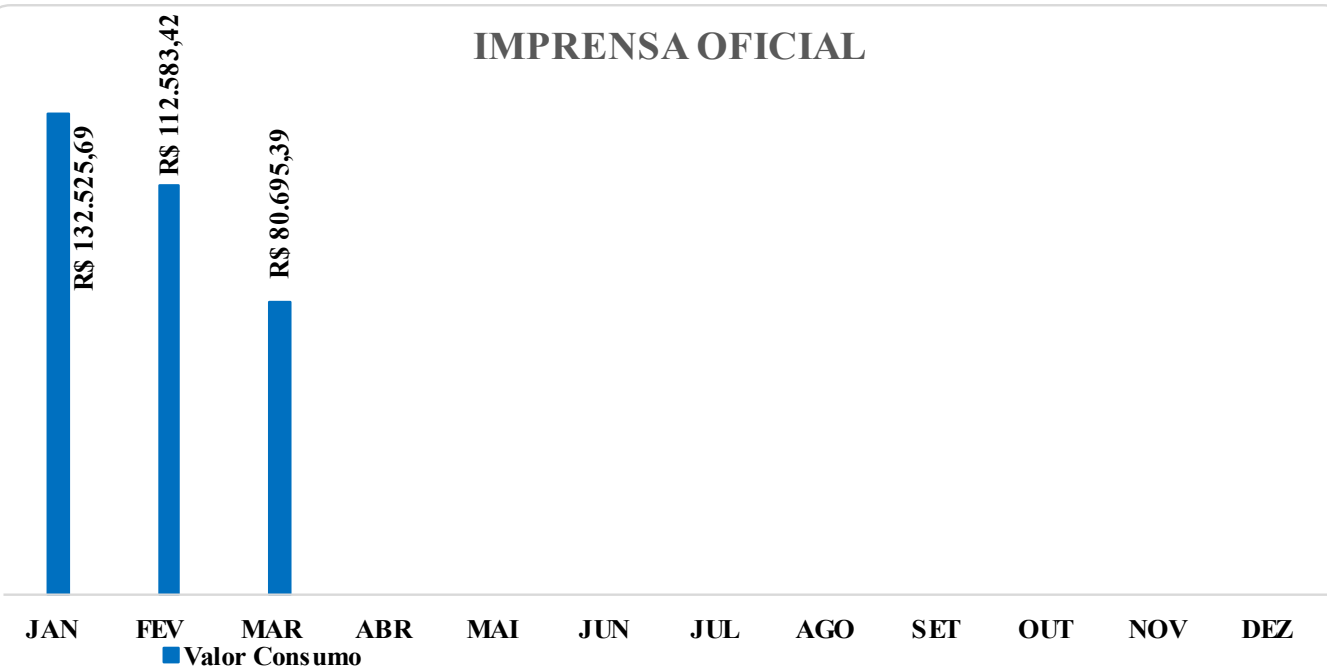
TELEFONIA FIXA



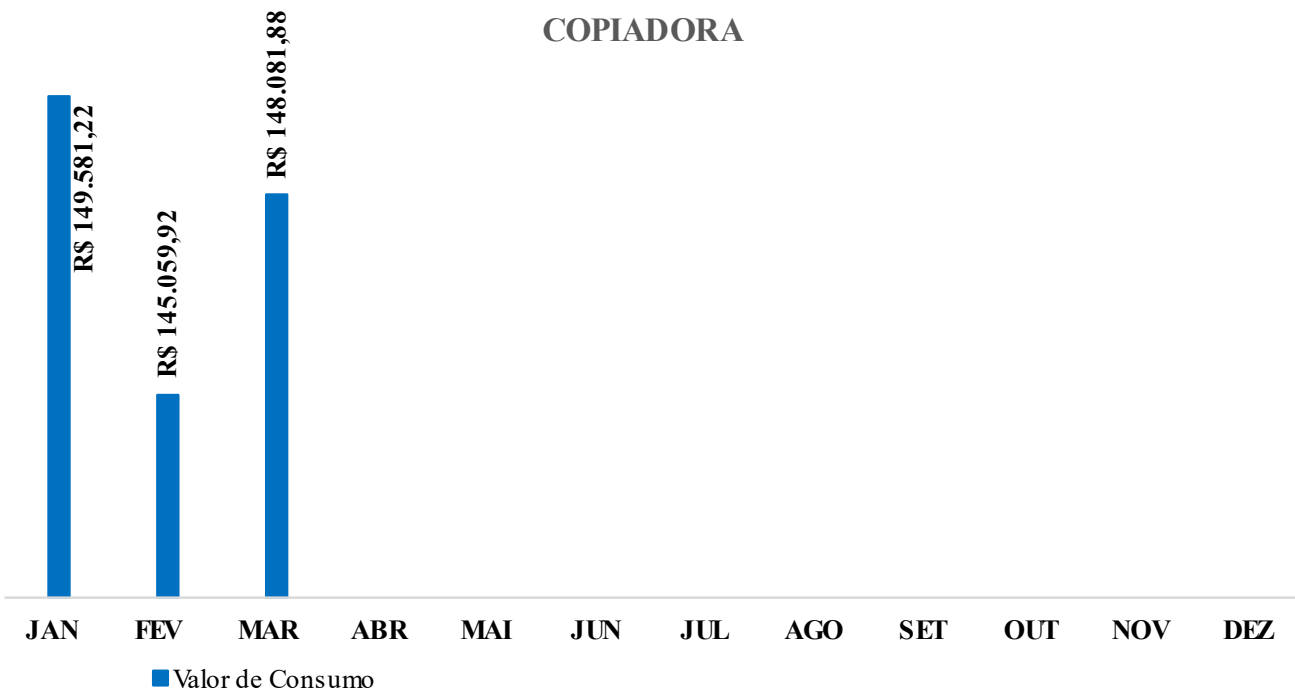
TELEFONIA MÓVEL



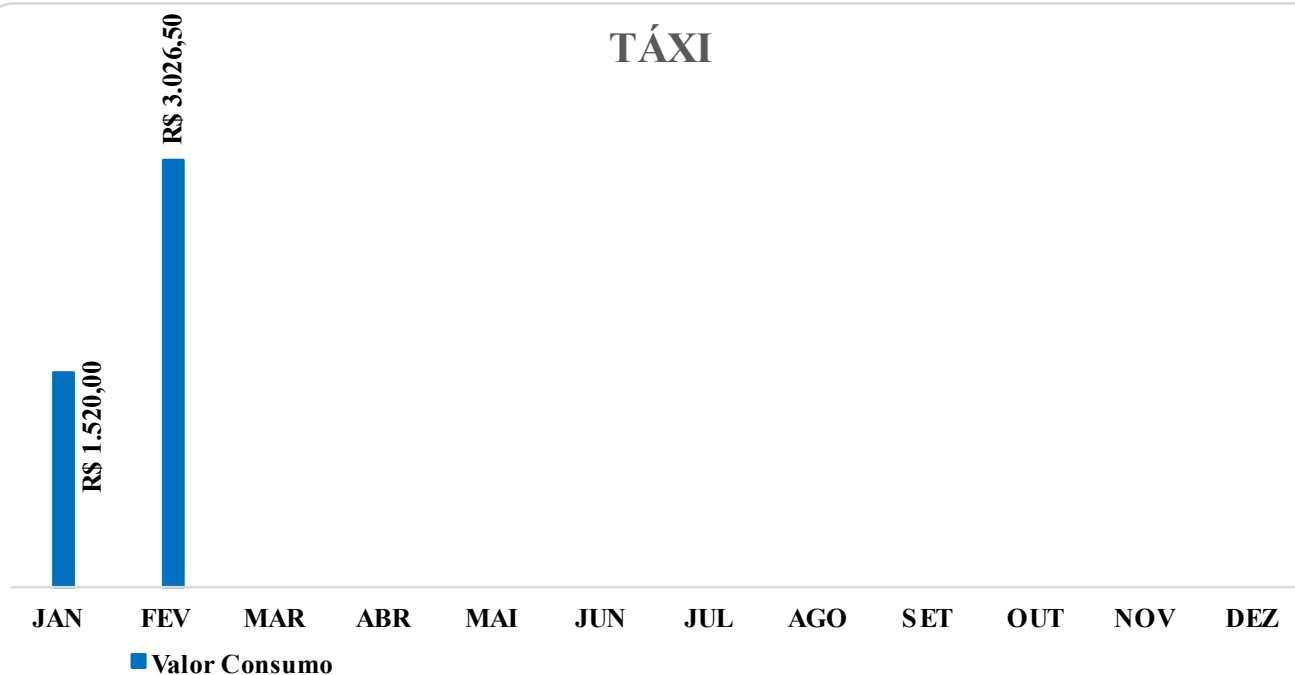
IMPRENSA OFICIAL



COPIADORA



TÁXI



Até o momento da finalização do Relatório SGQ, não houve envio mensal do consumo de táxi.



AMAZONPREV

2025

RELATÓRIO MARÇO

Sistema de Gestão da Qualidade
NBR 9001:2015
Pró Gestão



Fundação

AMAZONPREV