

# AMAZONPREV

## NOV-2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO

# Elogio ao Atendimento

**Novembro de 2023**

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

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



# Calendário

Novembro de 2023

| NOVEMBRO 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 | 06: Queda de luz, internet e rede<br>08: Queda de rede<br>15: Feriado<br>20: Feriado<br>22: Queda de rede e internet |    |

# CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas

# Contexto Organizacional

Novembro de 2023

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

## CAUSA

## EFEITO

## CONSEQUÊNCIA

- Dois feriados;
- Inconsistência de rede e internet;
- Redução de mão de obra terceirizada da Aadesam\*.

**Redução do quantitativo de processos analisados.**

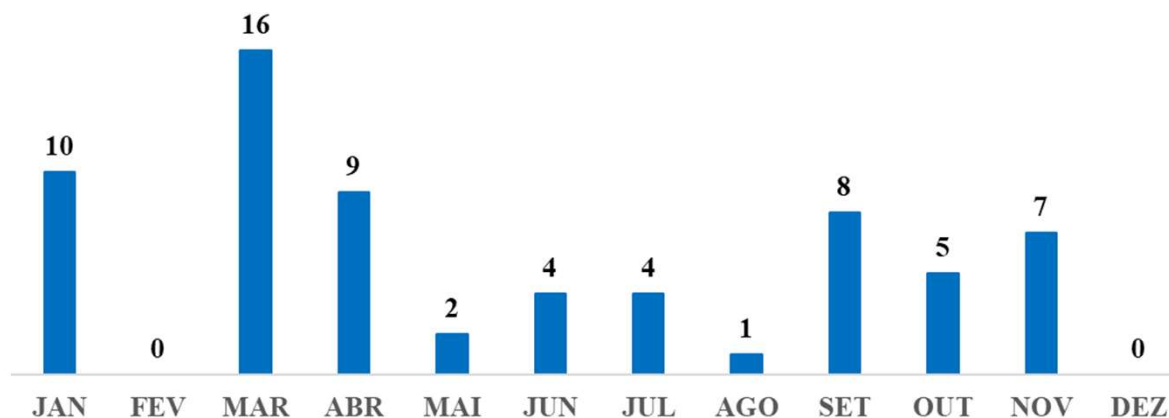
**Perda do prazo de alguns indicadores.**

\* Devido ao Decreto nº 47.925 de 16 de agosto de 2023 - ESTABELECE medidas obrigatórias de redução de despesas no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências

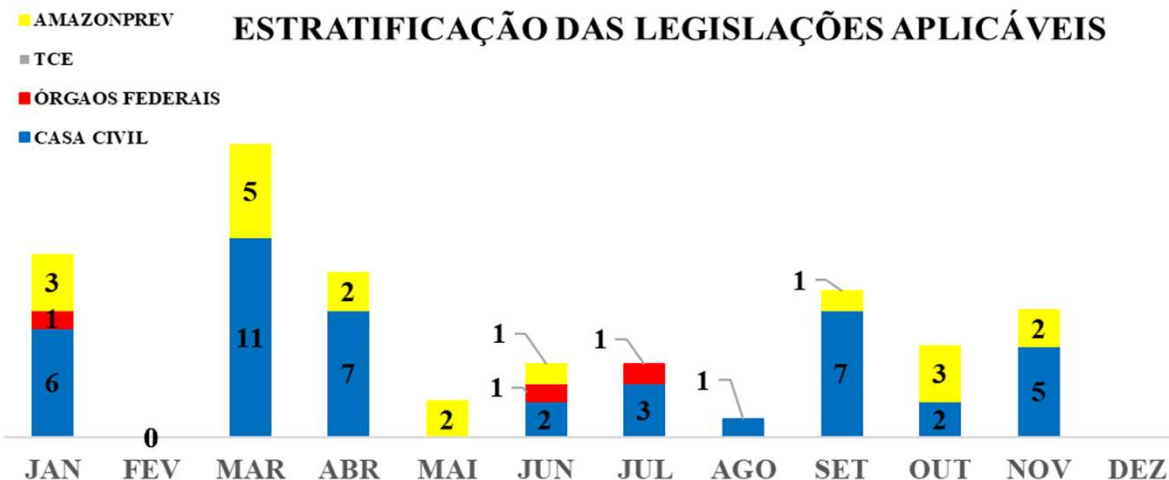
# Contexto Organizacional

## Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

LESGISLAÇÕES APLICÁVEIS



ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



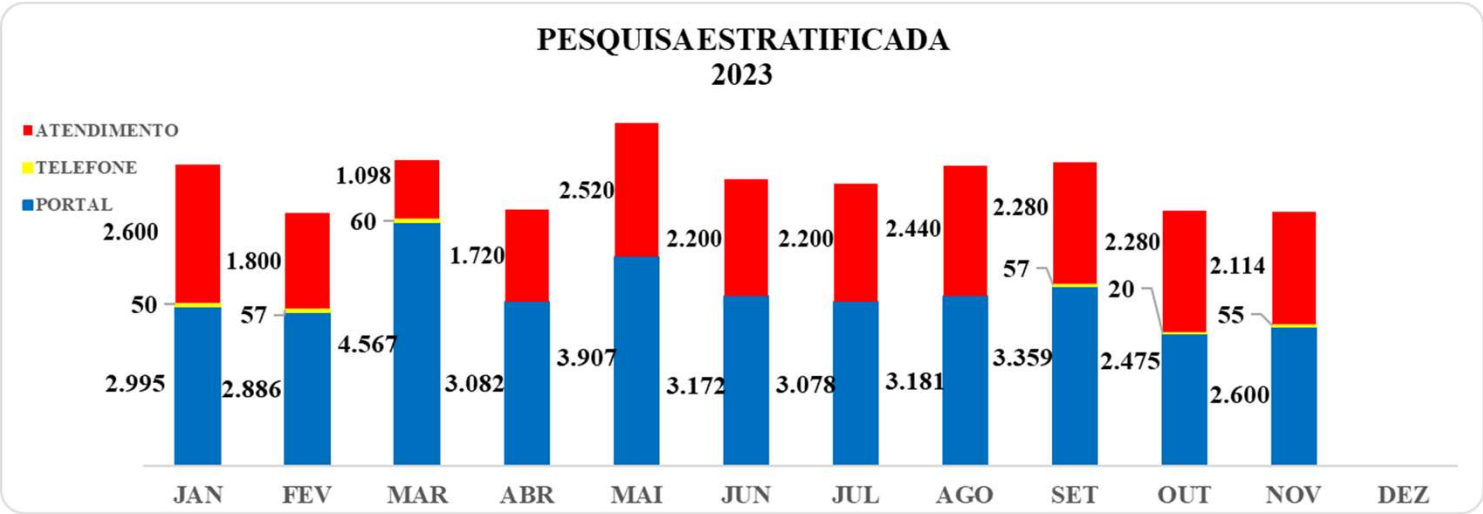
# FOCO NO CLIENTE

**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas

# Foco no Cliente

## Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV



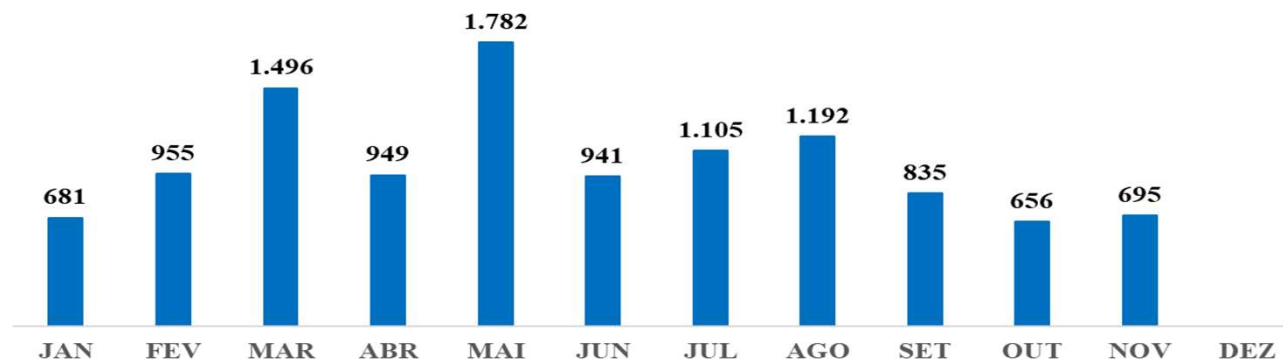


# Foco no Cliente

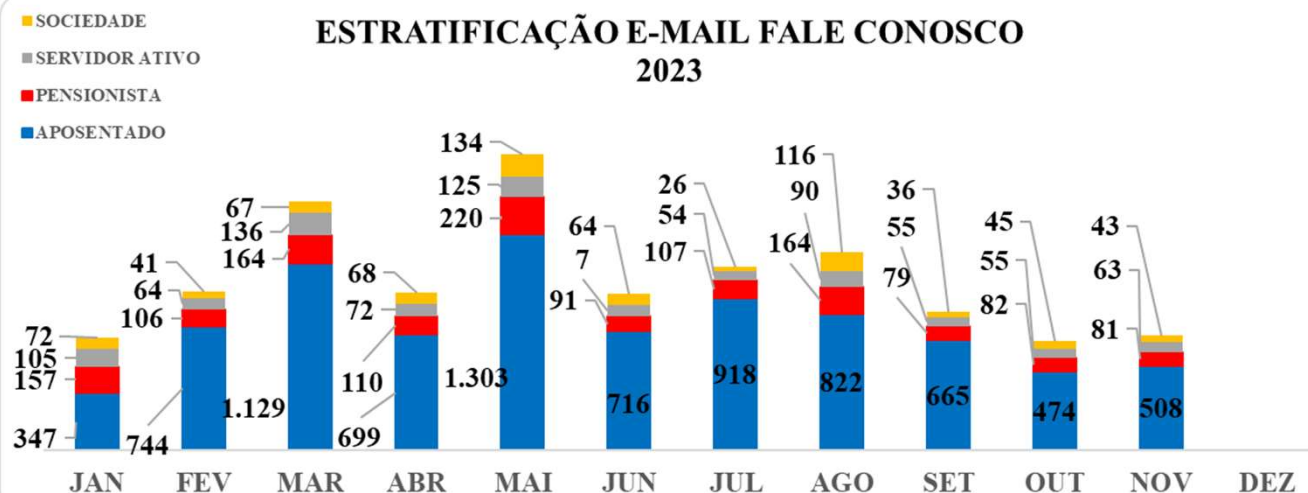
## Atendimento ao Cliente Através do e-mail “Fale Conosco”

**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”

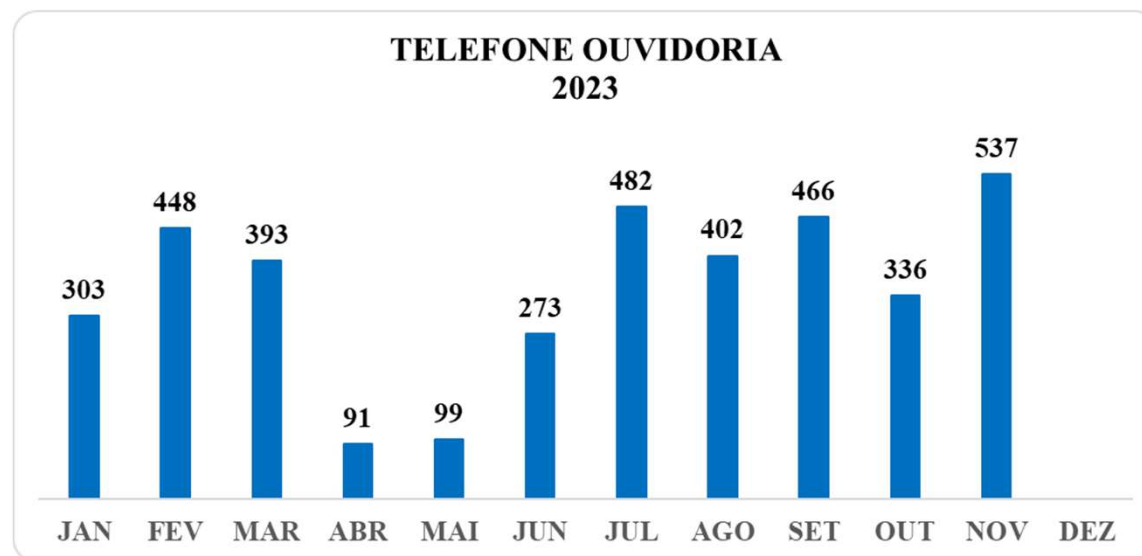
| Motivo                                | Quantidade | Percentual     |
|---------------------------------------|------------|----------------|
| Informação de Óbito                   | 7          | 1,01%          |
| Informações Gerais                    | 80         | 11,51%         |
| Recadastramento                       | 46         | 6,62%          |
| Pagamento - Diferença                 | 0          | 0,00%          |
| Dúvidas - Portal do Segurado          | 353        | 50,79%         |
| Andamento de Processo                 | 87         | 12,52%         |
| Contracheque                          | 10         | 1,44%          |
| Pensão                                | 6          | 0,86%          |
| Aposentadoria - Inf. Gerais           | 2          | 0,29%          |
| Simulação - Aposentadoria             | 11         | 1,58%          |
| Recebimento da GAMS                   | 0          | 0,00%          |
| CTC                                   | 16         | 2,30%          |
| Cédula C                              | 0          | 0,00%          |
| Atualização Cadastral                 | 9          | 1,29%          |
| Declaração                            | 12         | 1,73%          |
| Consignação                           | 23         | 3,31%          |
| 13º Salário                           | 18         | 2,59%          |
| Inclusão na folha                     | 0          | 0,00%          |
| Não Pagamento                         | 6          | 0,86%          |
| Agendamento                           | 5          | 0,72%          |
| Correção de Nome                      | 0          | 0,00%          |
| Erro - Portal do Segurado             | 0          | 0,00%          |
| Certidão de Inexistência de Benefício | 0          | 0,00%          |
| Contribuição Previdenciária           | 2          | 0,29%          |
| Calendário de Pagamento               | 2          | 0,29%          |
| <b>Total</b>                          | <b>695</b> | <b>100,00%</b> |

| Tipo de público | Quantidade | Percentual     |
|-----------------|------------|----------------|
| Aposentado      | 508        | 73,09%         |
| Pensionista     | 81         | 11,65%         |
| Servidor Ativo  | 63         | 9,06%          |
| Não-segurado    | 43         | 6,19%          |
| <b>Total</b>    | <b>695</b> | <b>100,00%</b> |

# Foco no Cliente

## Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

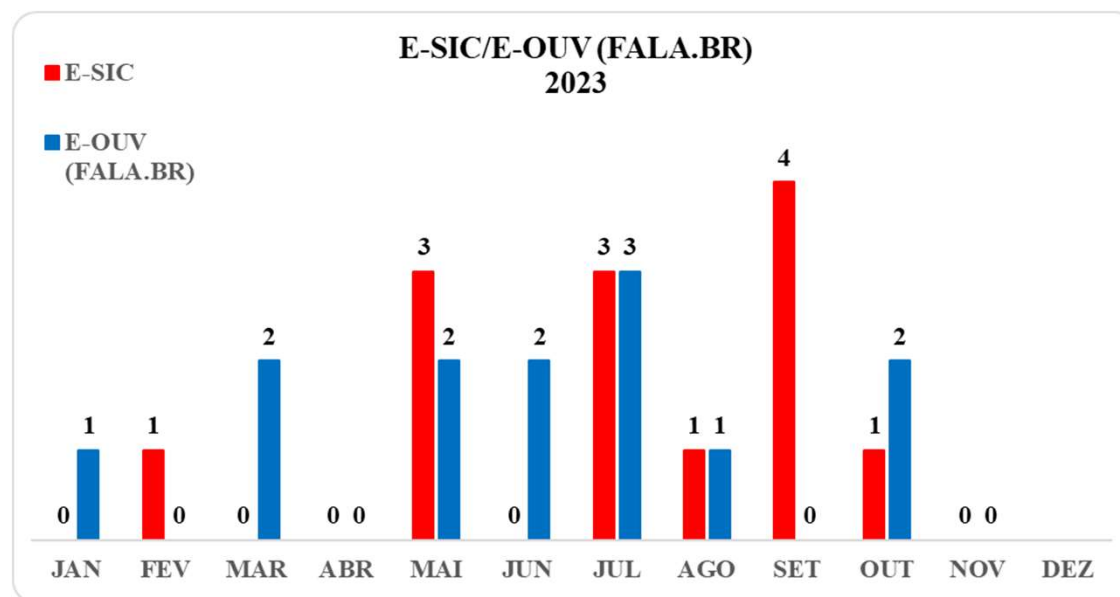
| Motivo                                | Quantidade | Percentual     |
|---------------------------------------|------------|----------------|
| Informação de Óbito                   | 0          | 0,00%          |
| Informações Gerais                    | 76         | 14,15%         |
| Recadastramento                       | 39         | 7,26%          |
| Pagamento - Diferença                 | 0          | 0,00%          |
| Dúvidas - Portal do Segurado          | 99         | 18,44%         |
| Andamento de Processo                 | 30         | 5,59%          |
| Contracheque                          | 26         | 4,84%          |
| Pensão                                | 4          | 0,74%          |
| Aposentadoria - Inf. Gerais           | 2          | 0,37%          |
| CTC                                   | 4          | 0,74%          |
| Cédula C                              | 0          | 0,00%          |
| Atualização Cadastral                 | 0          | 0,00%          |
| Consignação                           | 213        | 39,66%         |
| 13º Salário                           | 35         | 6,52%          |
| Inclusão na folha                     | 0          | 0,00%          |
| Não Pagamento                         | 0          | 0,00%          |
| Agendamento                           | 4          | 0,74%          |
| Erro - Portal do Segurado             | 0          | 0,00%          |
| Certidão de Inexistência de Benefício | 3          | 0,56%          |
| Contribuição Previdenciária           | 0          | 0,00%          |
| Calendário de Pagamento               | 2          | 0,37%          |
| <b>Total</b>                          | <b>537</b> | <b>100,00%</b> |



# Foco no Cliente

## Registro “E-OUV/E-SIC”

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas



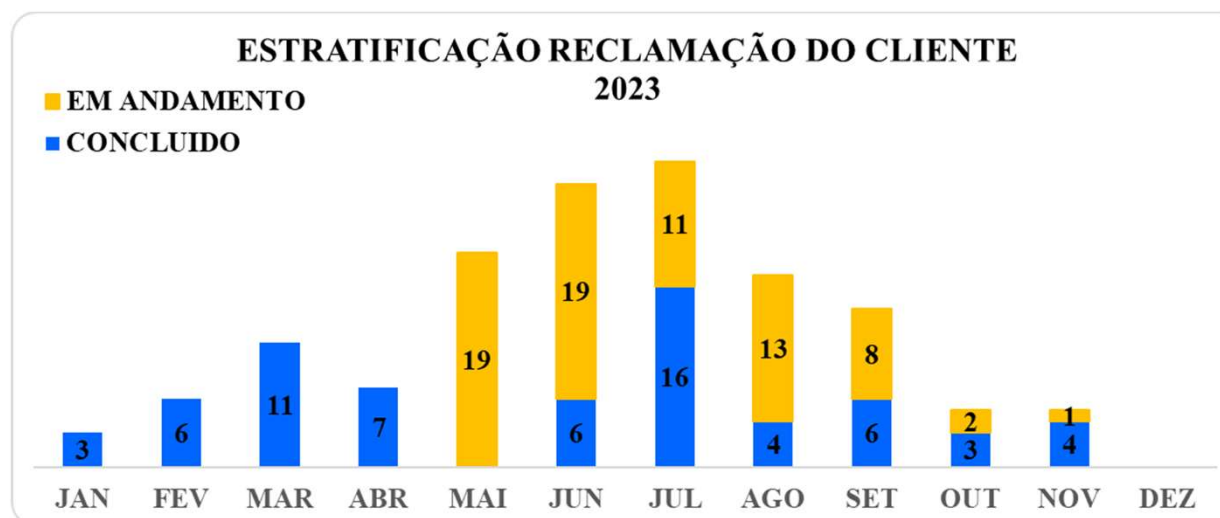
## Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

Fundação do Estado do Amazonas



# Foco no Cliente

## Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



# AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

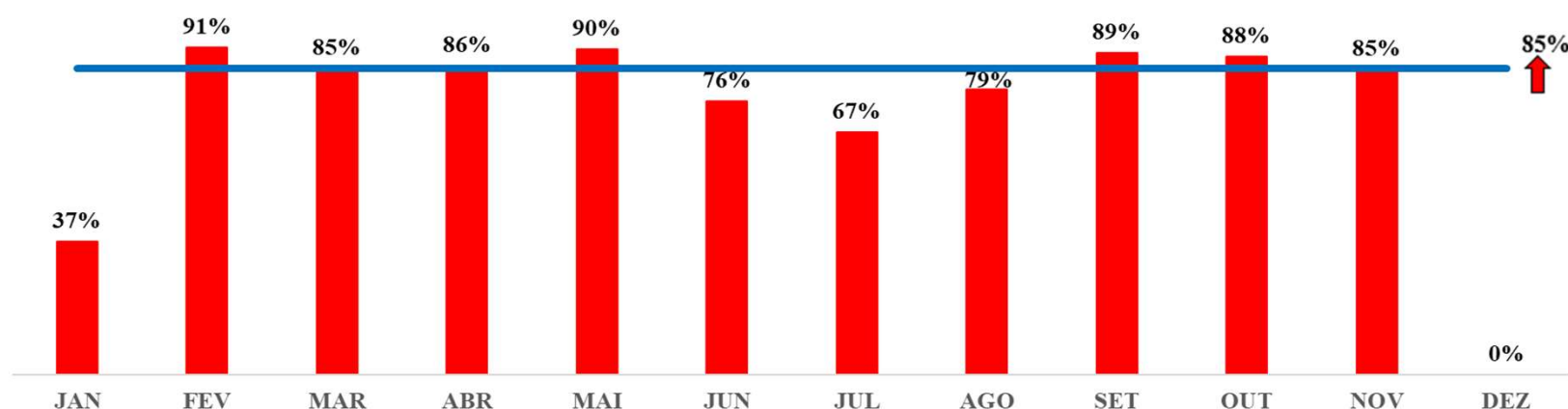
**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

# Avaliação de Desempenho

## Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

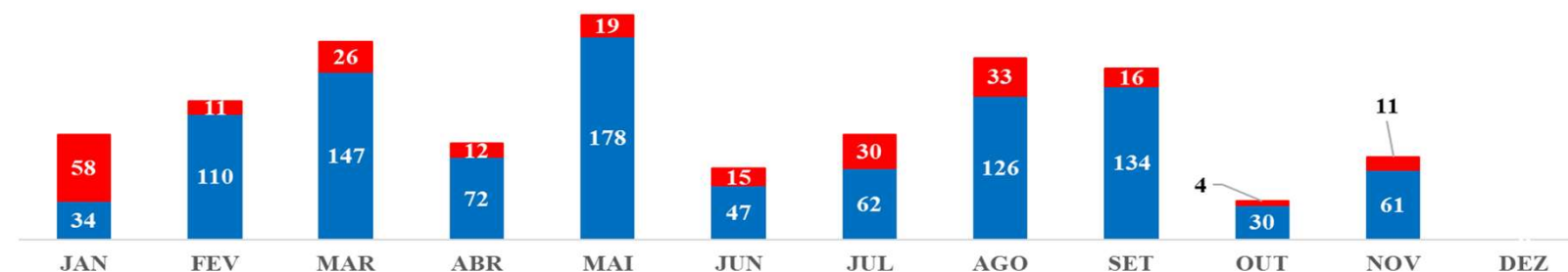
**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2023



ESTRATIFICAÇÃO DE APOSENTADORIA CONCLUÍDAS 2023

■ Concluídos Fora do Prazo  
■ Concluídos no Prazo



- 61 processos concluídos, sendo que 11 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;



## Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

Fundação do Estado do Amazonas

# PROCESSOS APOSENTADORIA 2023

[illegible]

# 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 OFFICO | POR IDADE | ADMINISTRATIVA EX OFFICO |       |
| 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                        | 4     |
| DEZ      |           |                                |                                 |           |                          |       |

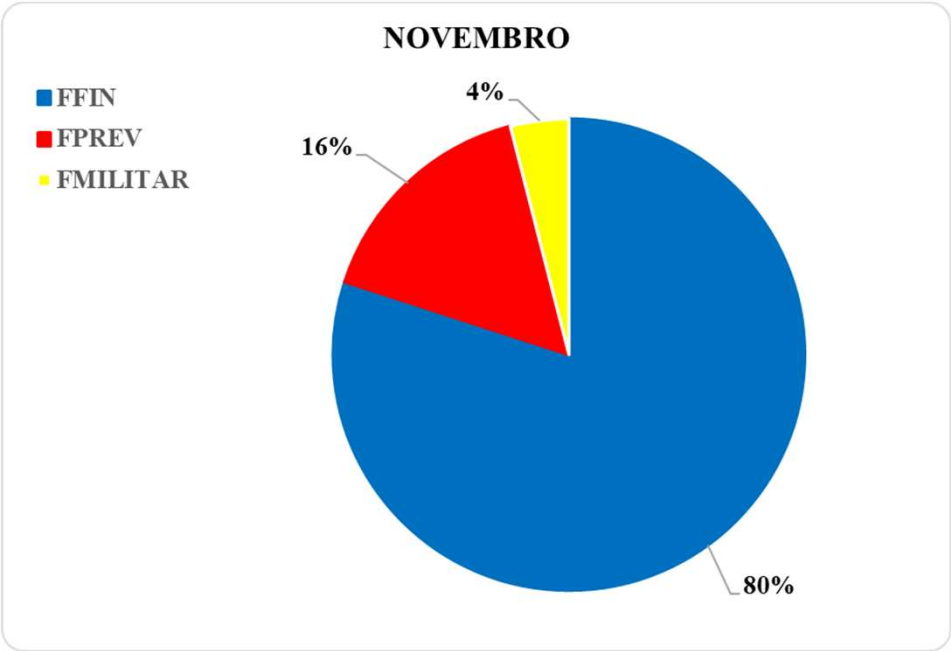
| FFIN |             |       |           |              |       |
|------|-------------|-------|-----------|--------------|-------|
| MÊS  | COMPULSORIA | IDADE | INVALIDEZ | CONTRIBUIÇÃO | TOTAL |
| JAN  | 0           | 6     | 1         | 77           | 84    |
| FEV  | 1           | 4     | 1    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

| FPREV |             |       |           |              |       |
|-------|-------------|-------|-----------|--------------|-------|
| MÊS   | COMPULSORIA | IDADE | INVALIDEZ | CONTRIBUIÇÃO | TOTAL |
| JAN   | 0           | 5     | 1         | 2            | 8     |
| FEV   | 0           | 0     | 2         | 1            | 3     |
| MAR   | 0           | 7     | 8         | 2            | 17    |
| ABR   | 0           | 2     | 4         | 2            | 8     |
| MAI   | 5           | 3     | 5         | 8            | 21    |
| JUN   | 0           | 1     | 0         | 3            | 4     |
| JUL   | 0           | 1     | 8         | 3            | 12    |
| AGO   | 0           | 1     | 9         | 5            | 15    |
| SET   | 1           | 4     | 5         | 7            | 17    |
| OUT   | 0           | 0     | 1         | 2            | 3     |
| NOV   | 0           | 5     | 3         | 2            | 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   | 80%                   | 10    | 16%                   | 3        | 4%                    |
| DEZEMBRO                             |      |                       |       |                       |          |                       |

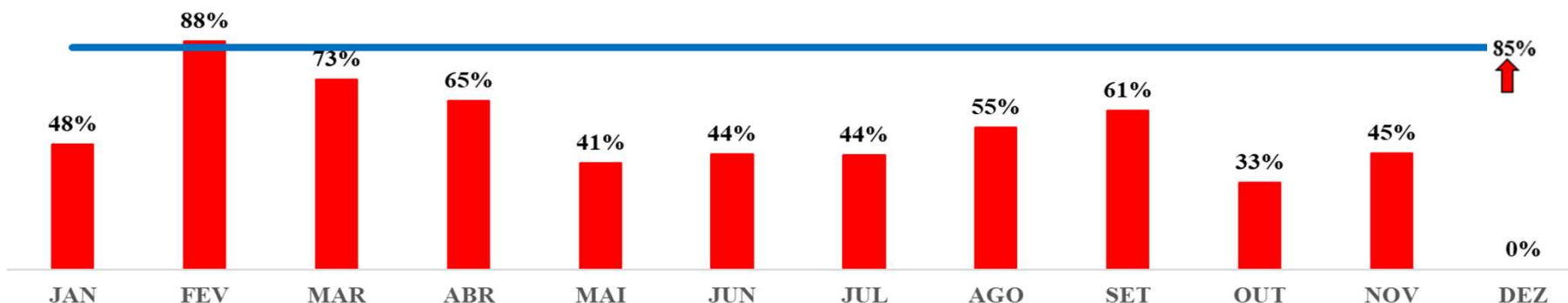


# Avaliação de Desempenho

## Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

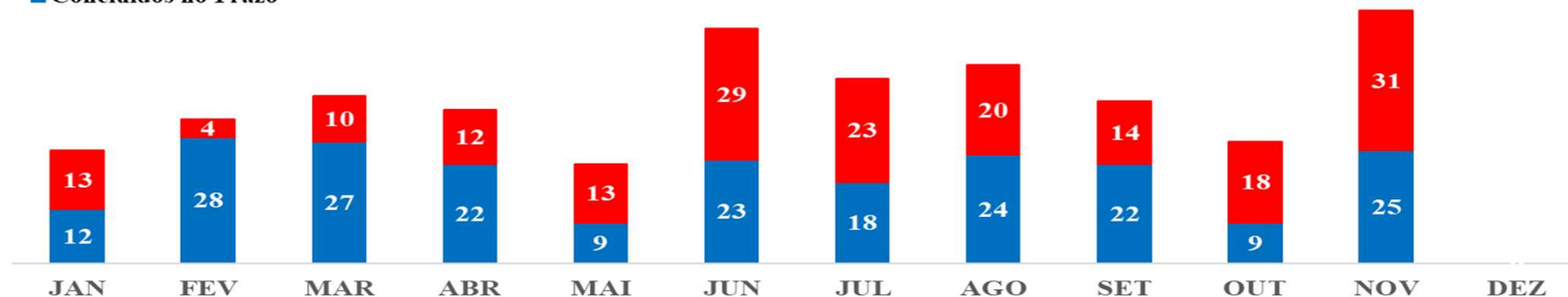
**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

### CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS 2023



### ESTRATIFICAÇÃO DE PENSÕES CONCLUÍDAS 2023

■ Concluídos Fora do Prazo  
■ Concluídos no Prazo



- 56 processos concluídos, sendo que 31 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;

## Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

Fundação do Estado do Amazonas

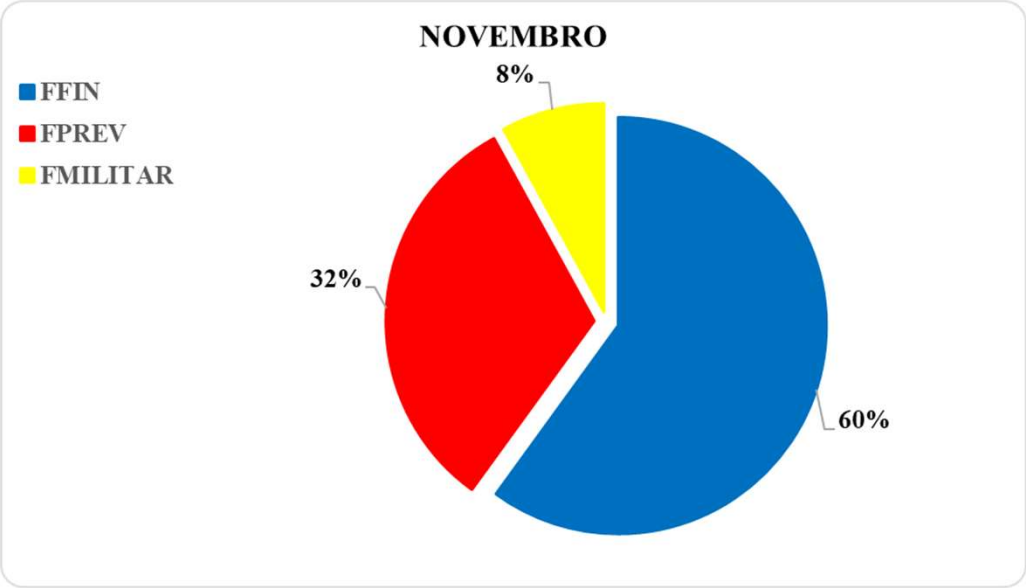
# PROCESSOS PENSÃO 2023

[illegible]

# Avaliação de Desempenho

## Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

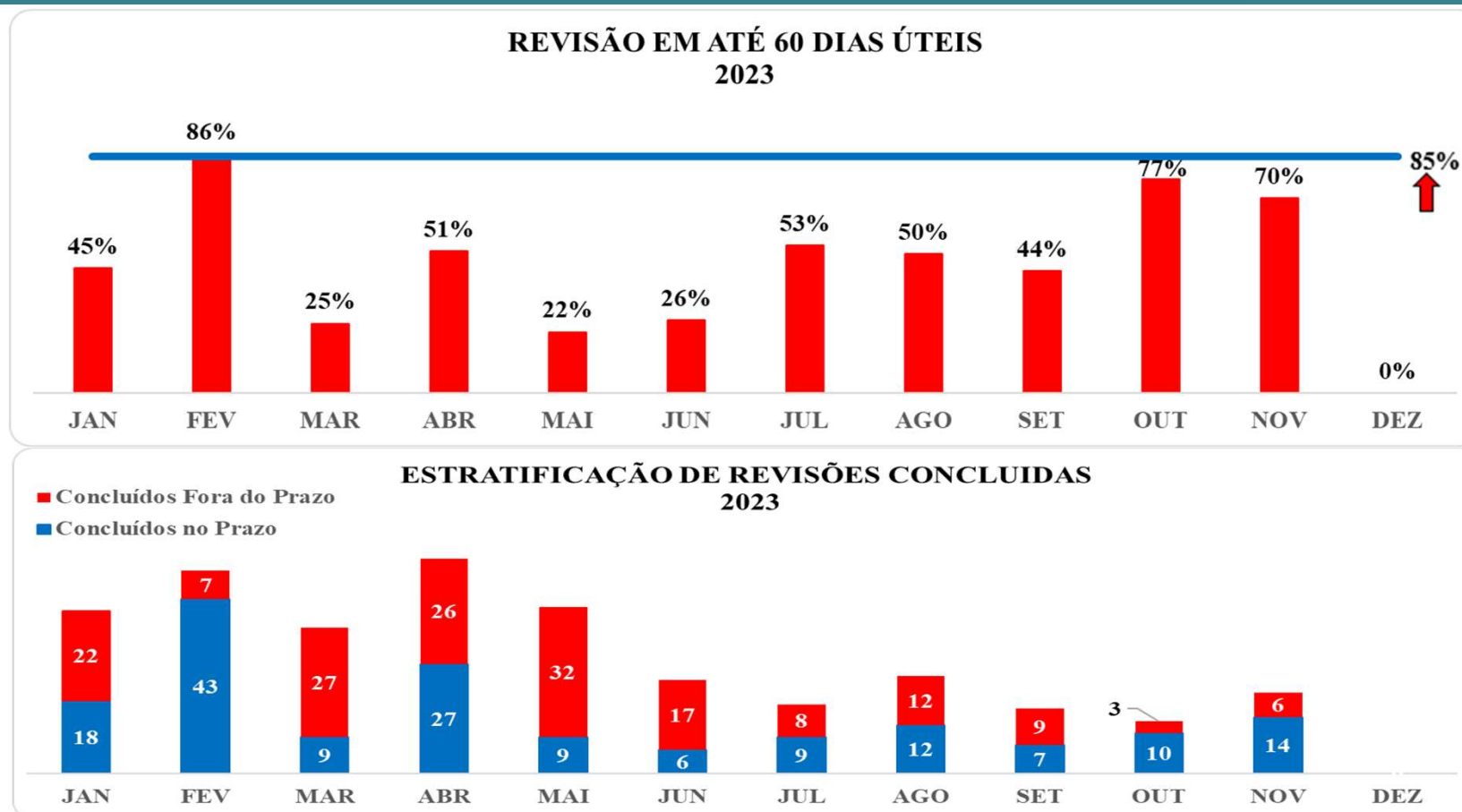
| PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO |      |                       |       |                       |          |                       |
|--------------------------------------|------|-----------------------|-------|-----------------------|----------|-----------------------|
| MÊS                                  | 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                             |      |                       |       |                       |          |                       |



# Avaliação de Desempenho

## Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas



- 20 processos concluídos, sendo que 6 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;

## Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

# PROCESSOS DE REVISÃO DE BENEFÍCIOS 2023

[illegible]

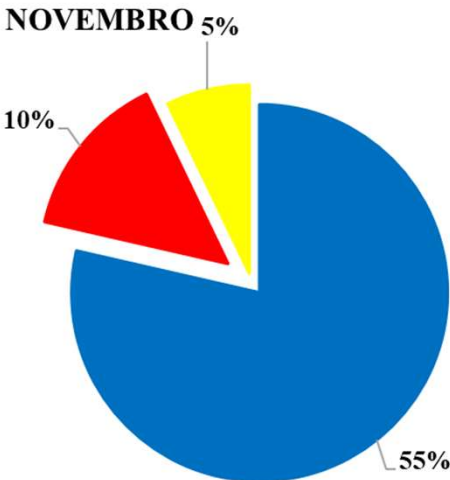


# Avaliação de Desempenho

## 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                             |      |                       |       |                       |          |                       |

■ FFIN  
■ FPREV  
■ FMILITAR

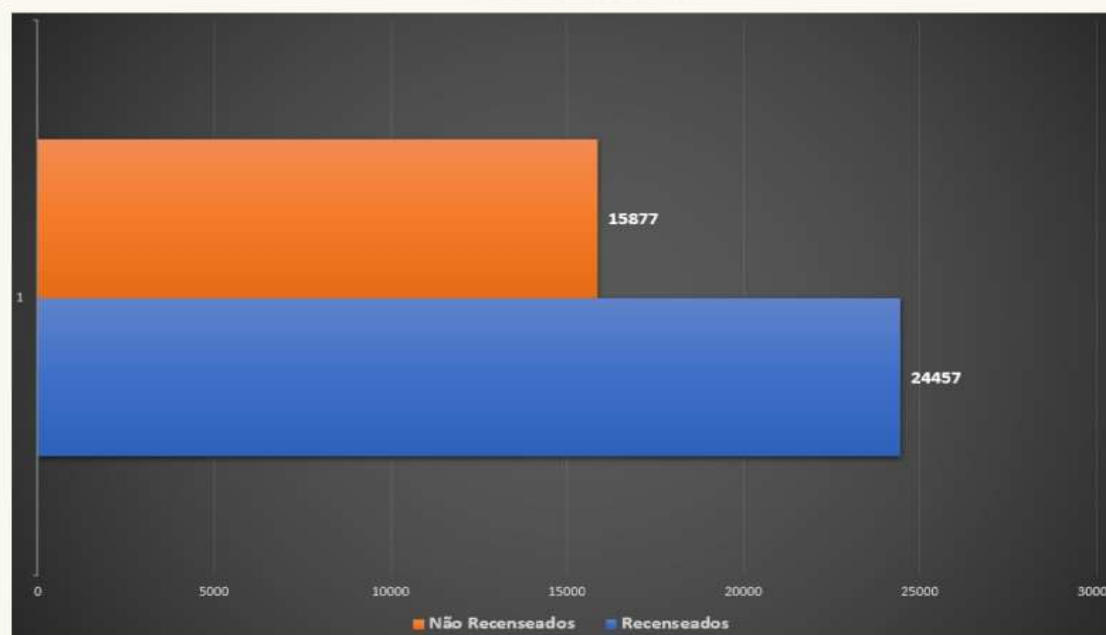


# Avaliação de Desempenho

## Recadastramento Censo Previdenciário

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

Quantitativo de Aposentados e Pensionistas Recenseados e Não Recenseados



**agenda**  
ASSESSORIA  
Conectando Excelência e Inovação

- 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

RE: RELATORIO SISPREV

Mauricio Fernandes de Souza <mauricio.souza@agendaassessoria.com.br>

Qua, 13/12/2023 11:10

Para: Sistema de Gestão da Qualidade <sgq@amazonprev.am.gov.br>

Cc: Gerencia Tecnica <getec@amazonprev.am.gov.br>; Thais Carvalho Monteiro Maia <thais.maia@amazonprev.am.gov.br>

Prezada bom dia,

Informo que estamos ajustando a estrutura do relatório - indicadores TCE em decorrência da inclusão do GTTCE no fluxo dos processos de notificações. E conforme conversamos, o grupo de trabalho está vinculado ao GADIR, e assim, será acrescido aos prazos do GADIR, os prazos que antes eram da GEJUR.

Sem mais, a disposição.

**Maurício Fernandes de Souza**

Coordenador de Projeto

Projeto Amazonas/GETEC

tel 3322-3400 [92] 98404-4406

mauricio@agendaassessoria.com.br



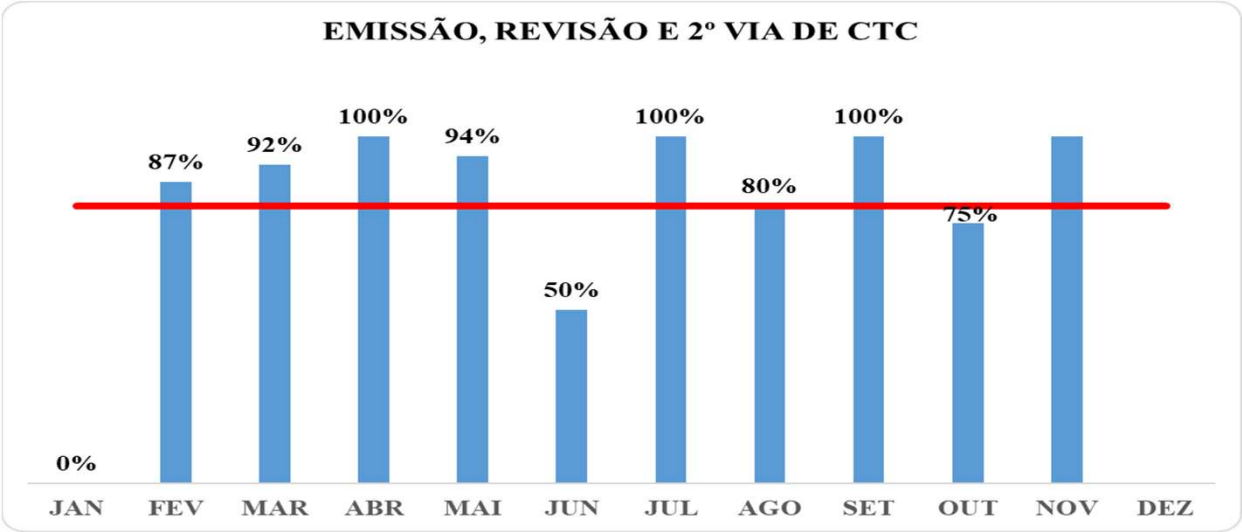
www.agendaassessoria.com.br

# 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 |                         |                       |                    |             |                     |                          |            |            |                    |                  |                     |                |



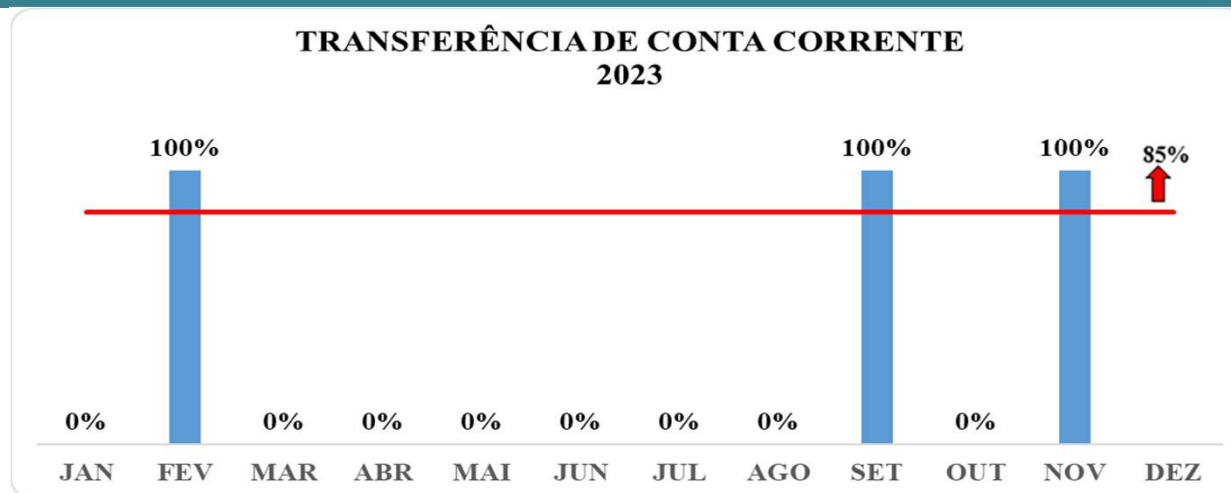
## Rest. Cont. Prev. em até 35 dias úteis

Fundação do Estado do Amazonas

[illegible]

## Transferência de Conta Corrente em até 12 dias úteis

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

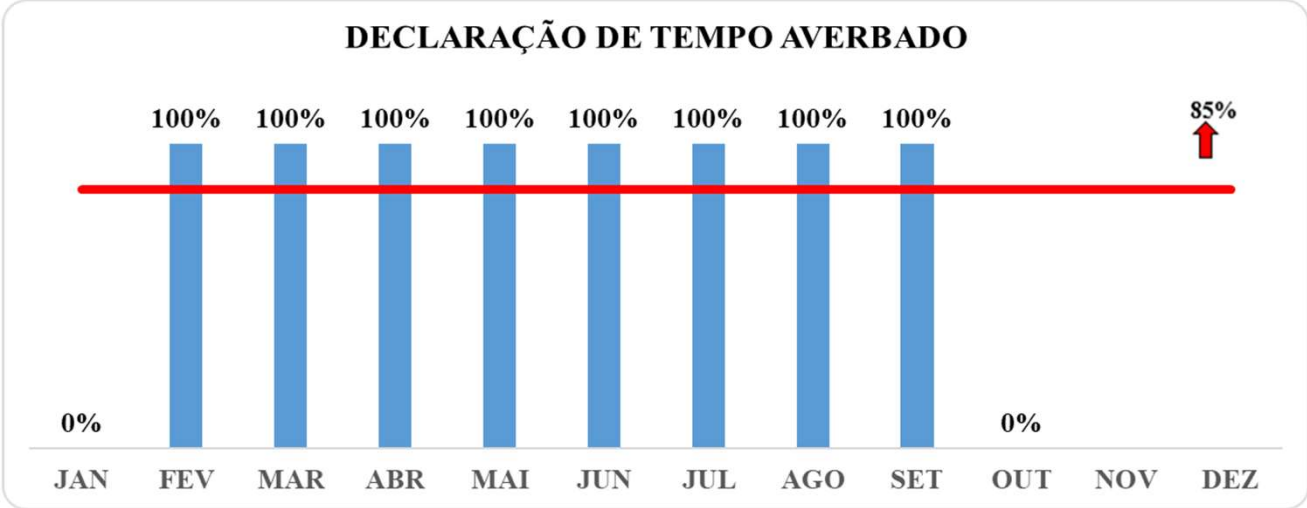


# TRANSFERÊNCIA DE CONTA CORRENTE

[illegible]

# Avaliação de Desempenho

Declaração de Tempo Averbado em até 35 dias úteis

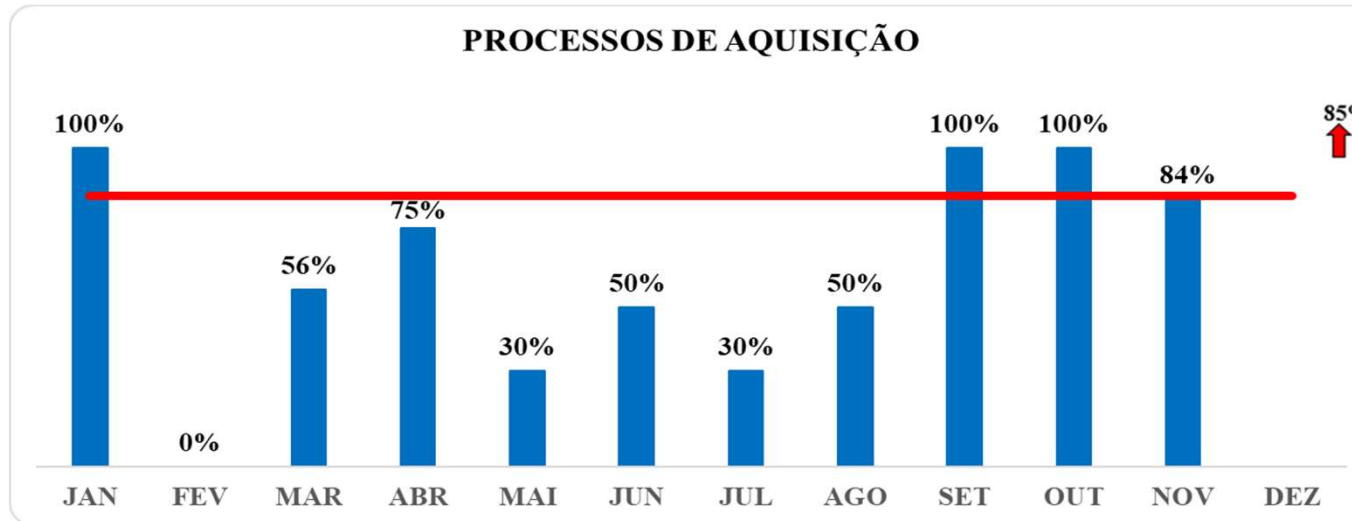


| MÊS | STATUS DOS PROCESSOS    |                       |                    |             |                     |                          |            |            |
|-----|-------------------------|-----------------------|--------------------|-------------|---------------------|--------------------------|------------|------------|
|     | ANALISE DENTRO DO PRAZO | ANALISE FORA DO PRAZO | DILIGENCIA EXTERNA | SOBRESTADOS | CONCLUIDOS NO PRAZO | CONCLUIDOS FORA DO PRAZO | CANCELADOS | ARQUIVADOS |
| JAN | 6                       | 0                     | 0                  | 0           | 0                   | 5                        | 0          | 0          |
| FEV | 5                       | 0                     | 0                  | 0           | 4                   | 0                        | 0          | 0          |
| MAR | 4                       | 0                     | 1                  | 0           | 3                   | 0                        | 0          | 0          |
| ABR | 3                       | 0                     | 1                  | 0           | 2                   | 0                        | 0          | 0          |
| MAI | 1                       | 0                     | 0                  | 0           | 5                   | 0                        | 0          | 0          |
| JUN | 3                       | 0                     | 0                  | 0           | 1                   | 0                        | 0          | 0          |
| JUL | 3                       | 0                     | 1                  | 0           | 1                   | 0                        | 0          | 0          |
| AGO | 4                       | 0                     | 0                  | 0           | 1                   | 0                        | 0          | 0          |
| SET | 3                       | 0                     | 0                  | 0           | 2                   | 0                        | 0          | 0          |
| OUT | 8                       | 0                     | 2                  | 0           | 0                   | 2                        | 0          | 0          |
| NOV | 2                       | 0                     | 0                  | 0           | 0                   | 0                        | 0          | 0          |
| DEZ |                         |                       |                    |             |                     |                          |            |            |

# Processos de Aquisição

**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas



# PROCESSOS DE AQUISIÇÃO

[illegible]

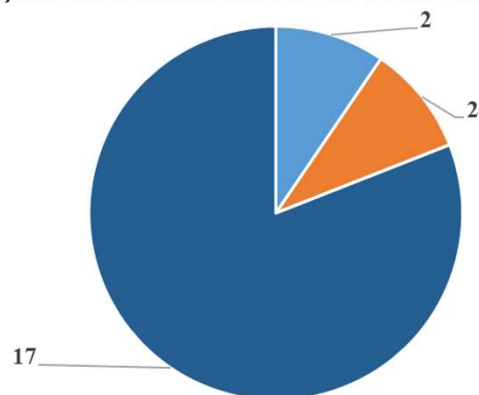


# Avaliação de Desempenho

## Processos de Aquisição

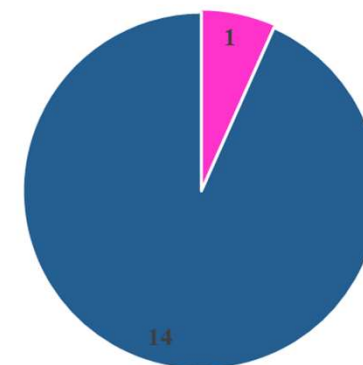
**PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS EM NOVEMBRO**

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



**PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE EM NOVEMBRO**

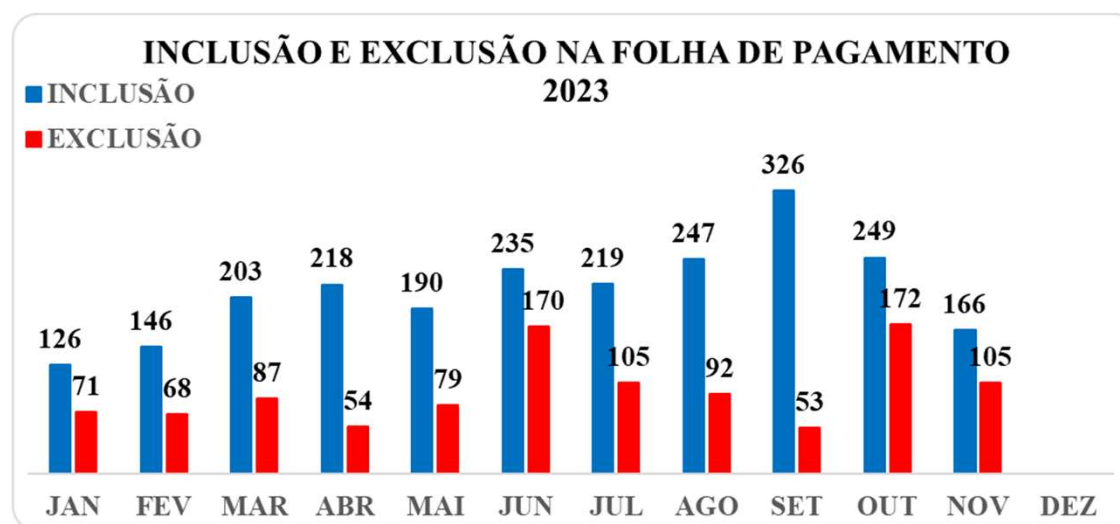
- ADITIVO
- ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
- AQUISIÇÃO DIRETA
- INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO
- DISPENSA DE LICITAÇÃO
- LICITAÇÃO
- REVISÃO DE PROCESSO



# Avaliação de Desempenho

## Inclusões e Exclusões de Benefícios na Folha de Pagamento

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

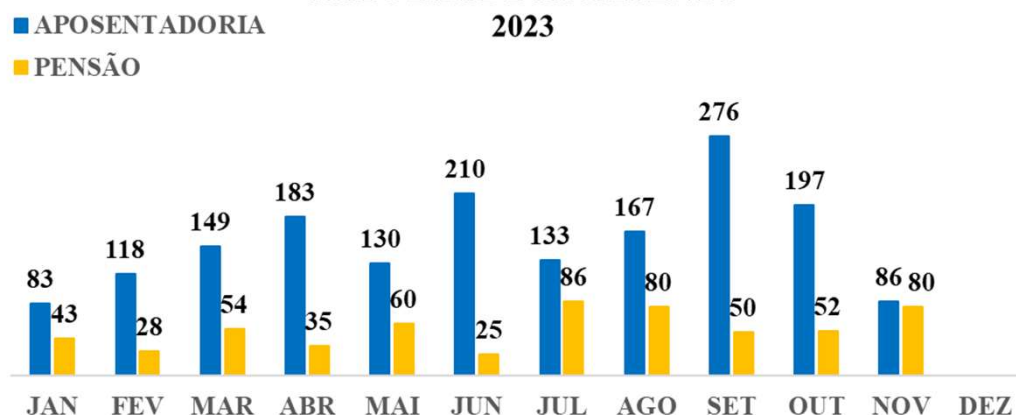


# Avaliação de Desempenho

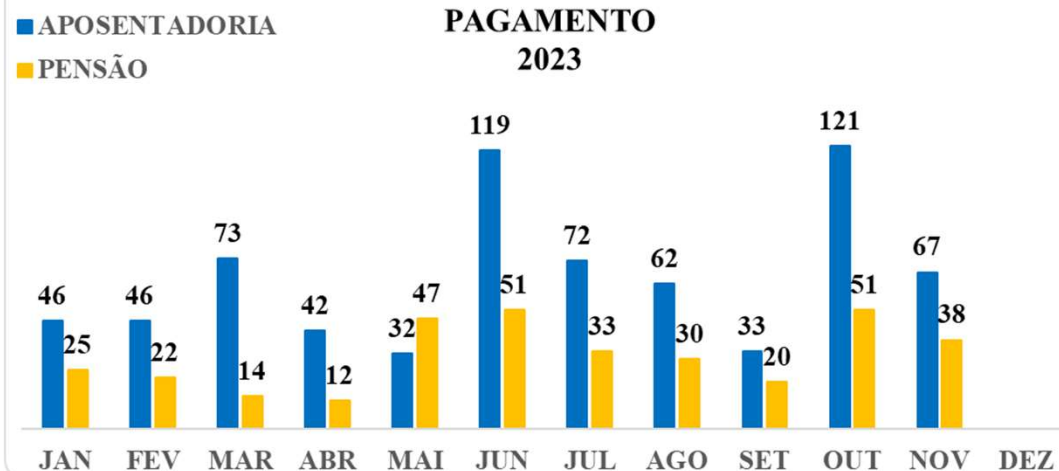
## Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

### ESTRADIFICAÇÕES DAS INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO



### EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO

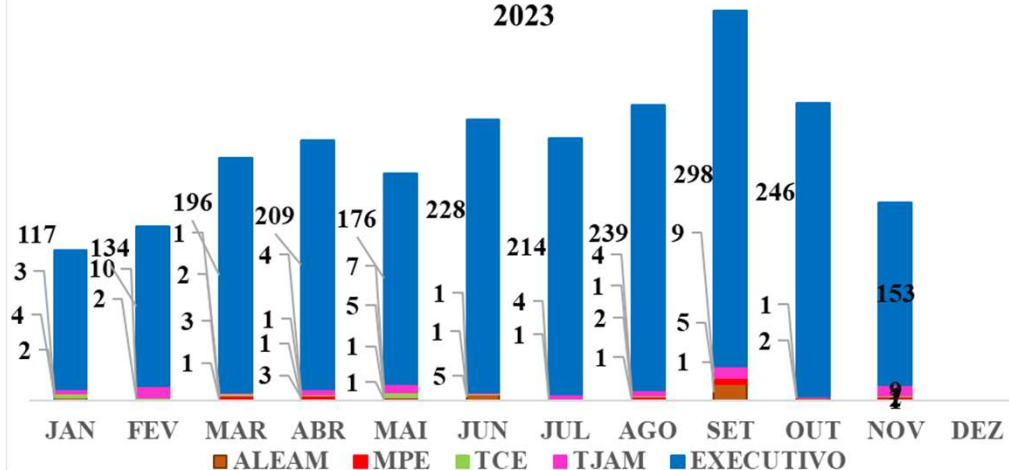


# Avaliação de Desempenho

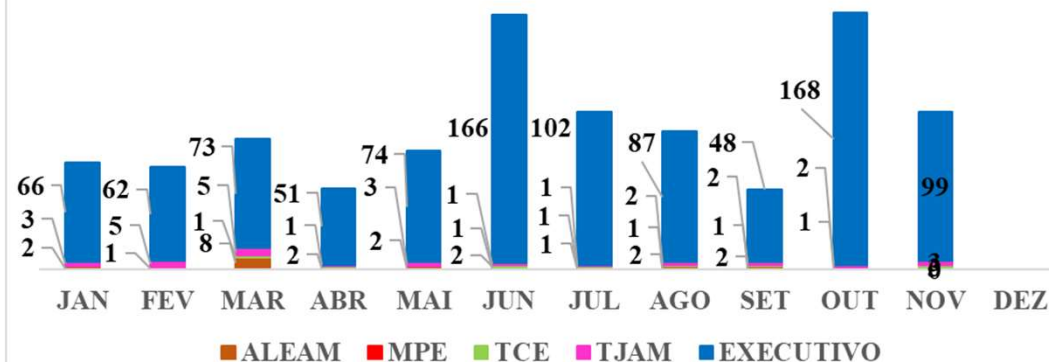
## Inclusão de Novas Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento por Órgão

**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

A

Augusto Sampaio de Araújo Netto

Para: Sistema de Gestão da Qualidade

Cc: Keyce Regina Marques da Silva; Gerencia Técnica



Ter, 19/12/2023 14:57

Prezada Vanessa, boa tarde.

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

De início, informo que tais informações são de competência exclusiva do outrora grupo de trabalho denominado COMPREV.

Em meados de novembro do corrente ano, o grupo de trabalho do COMPREV foi desfeito, o que nos impossibilita de enviar os dados para a elaboração do Relatório de Governança referente ao mês de novembro 2023.

Para tanto, o novo grupo de trabalho ainda está em fase de implantação, de modo que possamos enviar as informações necessárias para constar no Relatório de Governança futuro.

Qualquer dúvida permanecemos à inteira disposição.

Atenciosamente,



**Augusto Netto**  
Gerente de Previdência

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

 *Pense bem antes de imprimir!*

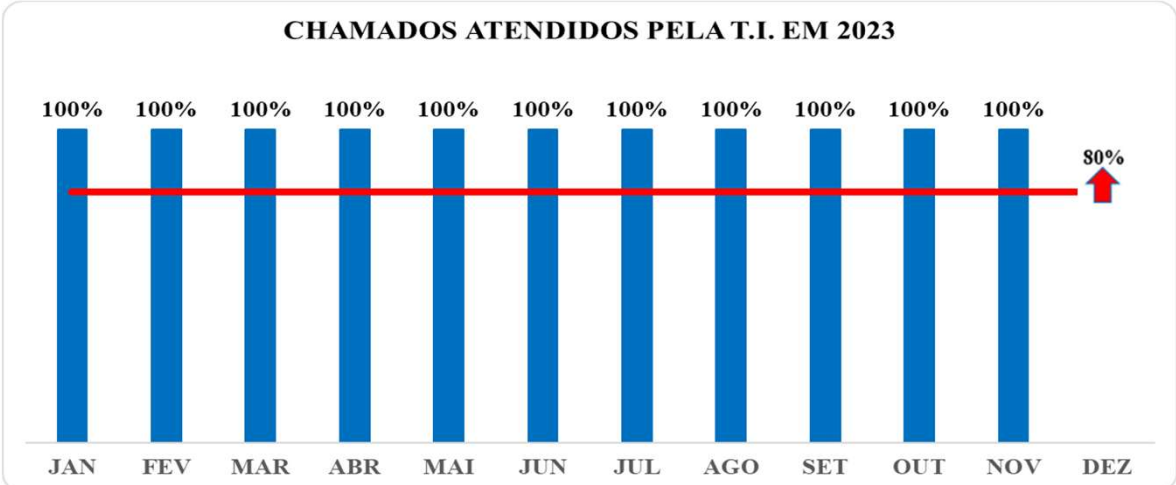


**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO



# Avaliação de Desempenho

## Demandas da GETEC atendidas no prazo

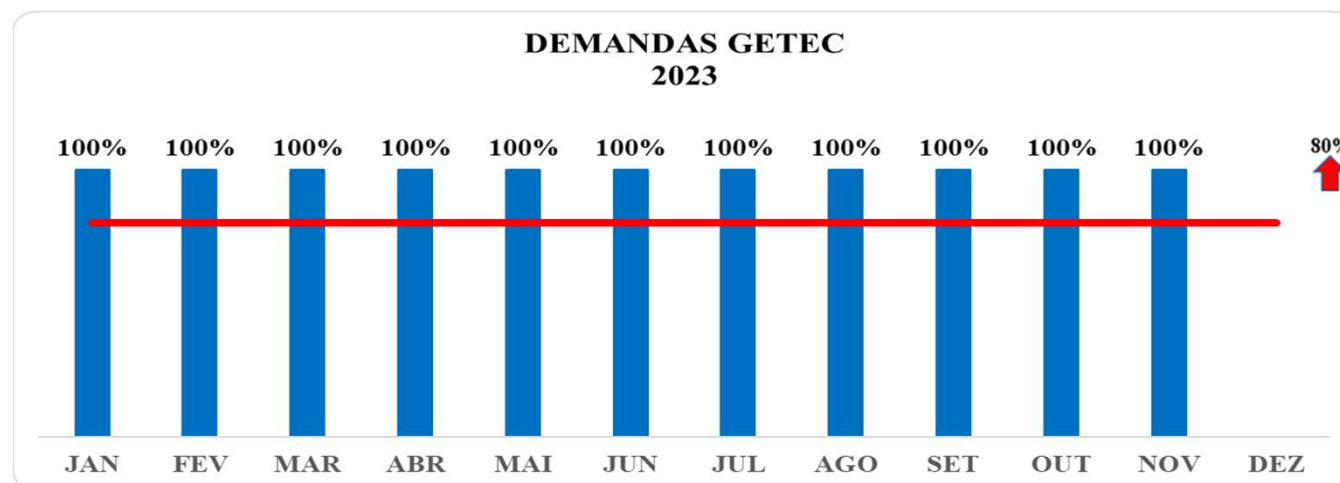


| CHAMADOS ATENDIDOS PELA T.I. EM 2023 |                  |                    |                |                |
|--------------------------------------|------------------|--------------------|----------------|----------------|
| MÊS                                  | CHAMADOS ABERTOS | ATENDIDOS NO 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                                  |                  |                    |                | 80%            |

# Avaliação de Desempenho

## Chamadas Solucionadas Help Desk T.I.

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas



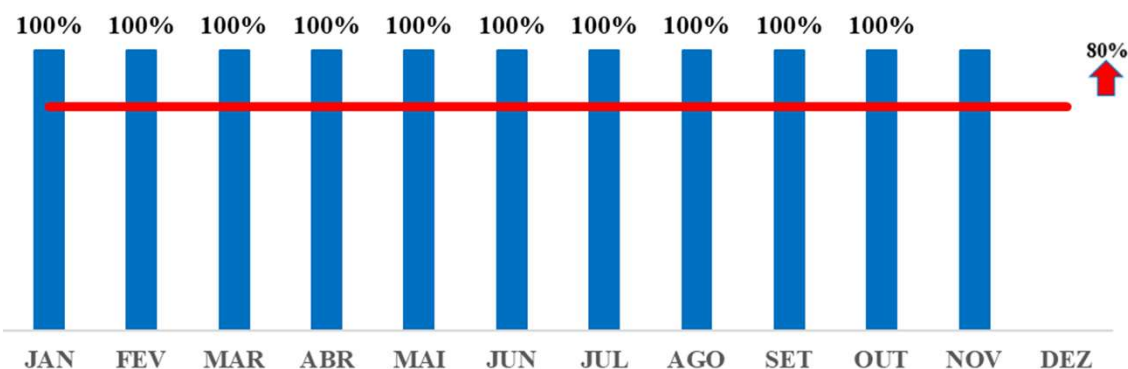
| CHAMADOS ATENDIDOS PELA T.I. EM 2023 |                  |                    |                |                |
|--------------------------------------|------------------|--------------------|----------------|----------------|
| MÊS                                  | CHAMADOS ABERTOS | ATENDIDOS NO 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                                  |                  |                    |                | 80%            |

# Avaliação de Desempenho

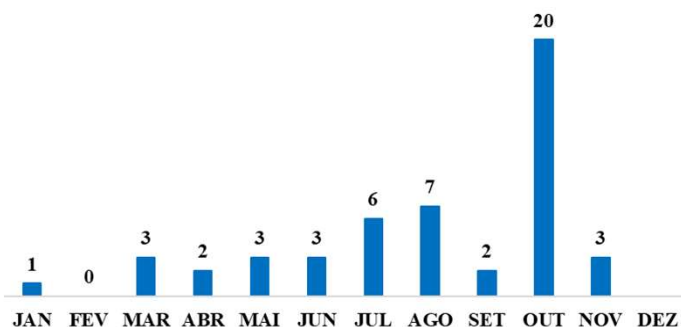
## Gejur Contencioso

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

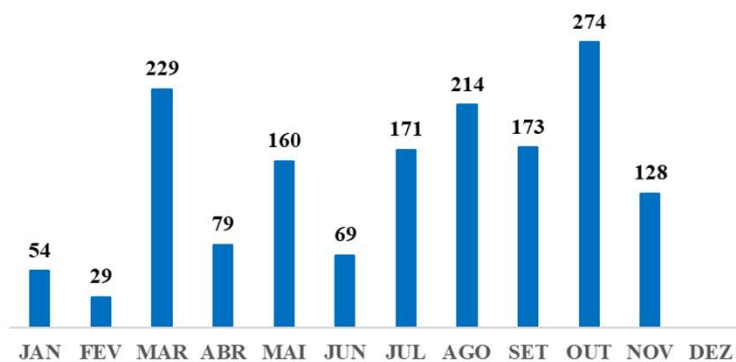
INFORMAÇÕES MENSAIS DO CONTENCIOSO  
2023



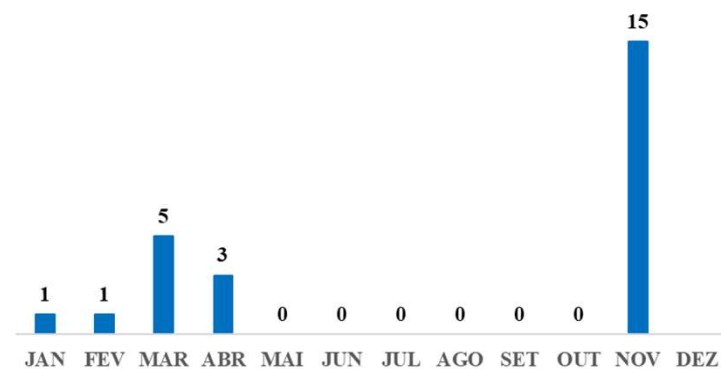
PROCESSOS INGRESSOS COM LIMINAR



PROCESSOS INGRESSOS SEM LIMINAR



AUDIÊNCIAS REALIZADAS





# Avaliação de Desempenho

## Gejur Contencioso

| AÇÕES JUDICIAIS |                          |             |             |       |
|-----------------|--------------------------|-------------|-------------|-------|
| MÊS             | TIPOS DE AÇÕES           | COM LIMINAR | SEM LIMINAR | TOTAL |
| NOVEMBRO        | RESSARCIMENTO            | 0           | 3           | 9     |
|                 | PRECATÓRIO               | 0           | 2           |       |
|                 | REVISIONAL DE PROCESSOS  | 1           | 2           |       |
|                 | CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO | 0           | 1           |       |

| AÇÕES DE COBRANÇA |                |             |             |       |
|-------------------|----------------|-------------|-------------|-------|
| MÊS               | TIPOS DE AÇÕES | COM LIMINAR | SEM LIMINAR | TOTAL |
| NOVEMBRO          | 0              | 1           | 1           | 2     |

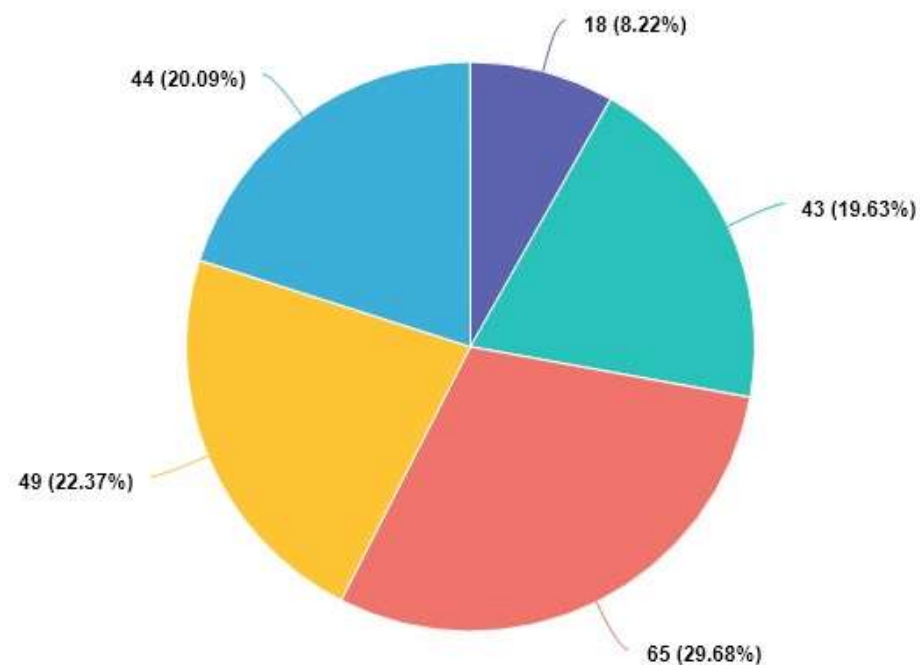
| AÇÃO ORDINARIA |                              |             |             |       |
|----------------|------------------------------|-------------|-------------|-------|
| MÊS            | TIPOS DE AÇÕES               | COM LIMINAR | SEM LIMINAR | TOTAL |
| NOVEMBRO       | ANULATÓRIA                   | 0           | 1           | 16    |
|                | ATUAL. E/O CONC. DE ATS      | 0           | 6           |       |
|                | ATUAL. E/O CONC. DE PARCELAS | 0           | 5           |       |
|                | CONC. DE APOSENTADORIA       | 1           | 0           |       |
|                | CONC. DE PENSÃO              | 0           | 3           |       |

| AÇÕES TRABALHISTAS |                |             |             |       |
|--------------------|----------------|-------------|-------------|-------|
| MÊS                | TIPOS DE AÇÕES | COM LIMINAR | SEM LIMINAR | TOTAL |
| NOVEMBRO           | ...            | 0           | 2           | 2     |

# Avaliação de Desempenho

## GEJUR – Produtividade Prev. Adm.

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

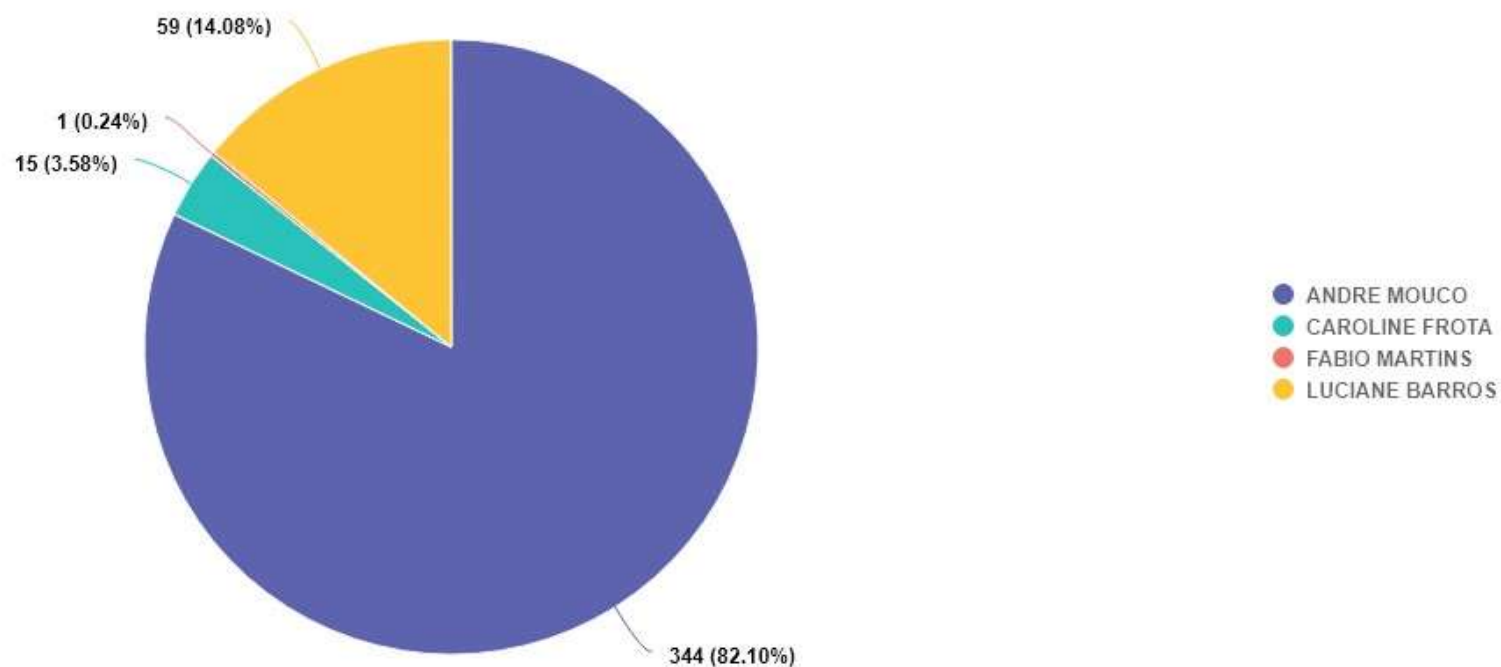


ALOISIO FILGUEIRAS  
ANNE KEITTY  
EMILY ENCARNÇÃO  
JONATHAS MADEIRA  
SID GUILHERME

# Avaliação de Desempenho

## GEJUR – Produtividade Contencioso

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

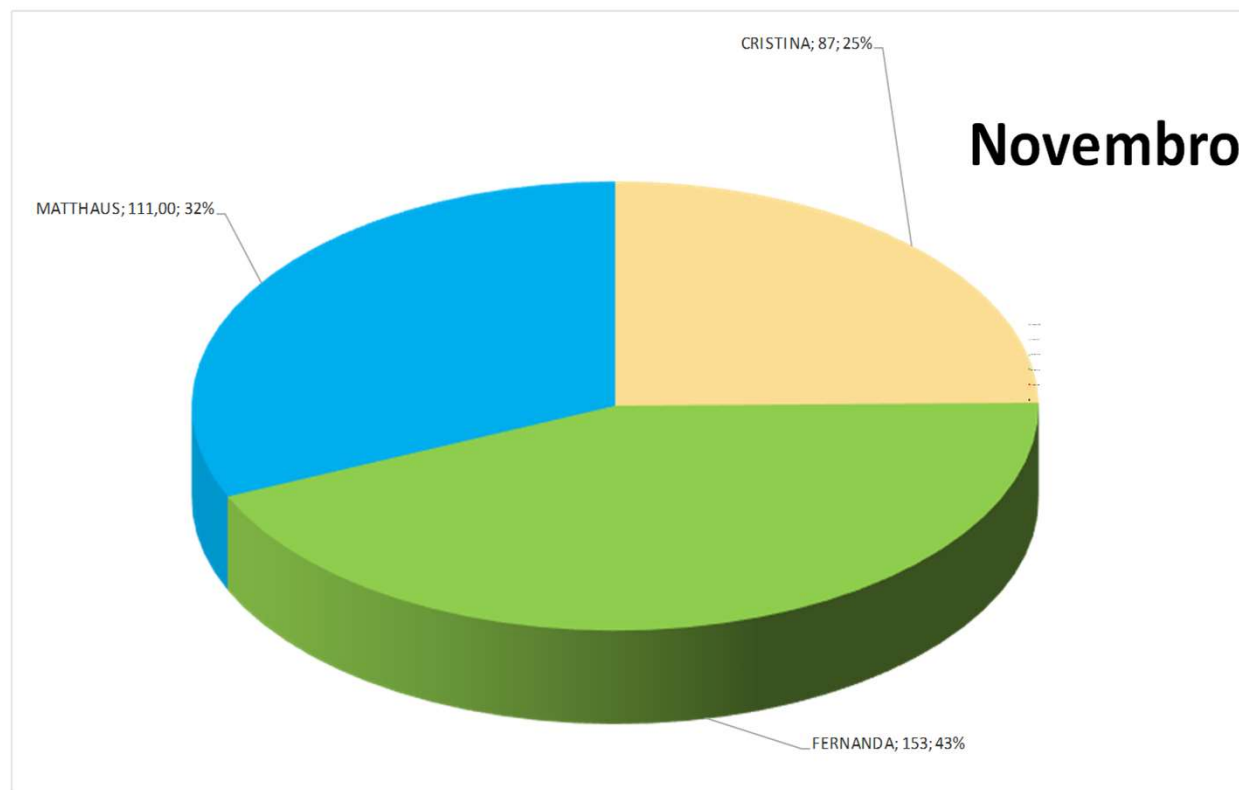


# Avaliação de Desempenho

## Produtividade Gadir

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

|           |          |
|-----------|----------|
| GADIR     | Novembro |
| CONCEIÇÃO |          |
| CRISTINA  | 87       |
| FERNANDA  | 153      |
| MATTHAUS  | 111,00   |
| ENAMARA   |          |
| TOTAL     | 351      |



Fonte: GADIR

# Foco no Cliente

## Laudo CONTRIN

### 202 PROCESSOS GERAIS

#### 176 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS

164 LAUDOS DE APOSENTADORIA

12 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS ENCAMINHADOS AO COARQ

#### 1 PROCESSO DE PENSÃO

1 LAUDO DE PENSÃO

0 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS DE PENSÃO ENCAMINHADOS AO COARQ

#### 25 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS

09 DILIGÊNCIA EXTERNA

16 LAUDOS EMITIDOS

#### 5 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

### 1232 DEMANDAS DA OUVIDORIA

695 E-MAILS PARA CONSULTA

537 CHAMADAS DE LIGAÇÃO

0 E-SIC

0 E-OUV

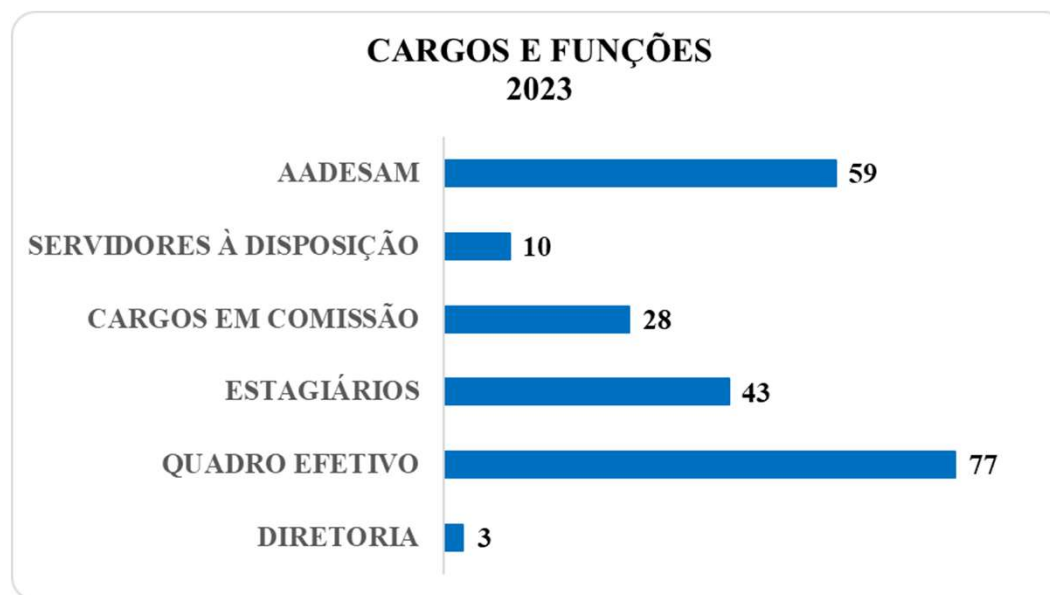
# RECURSOS HUMANOS

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

ISO 9001 – Item X  
Pro Gestão – Item Y

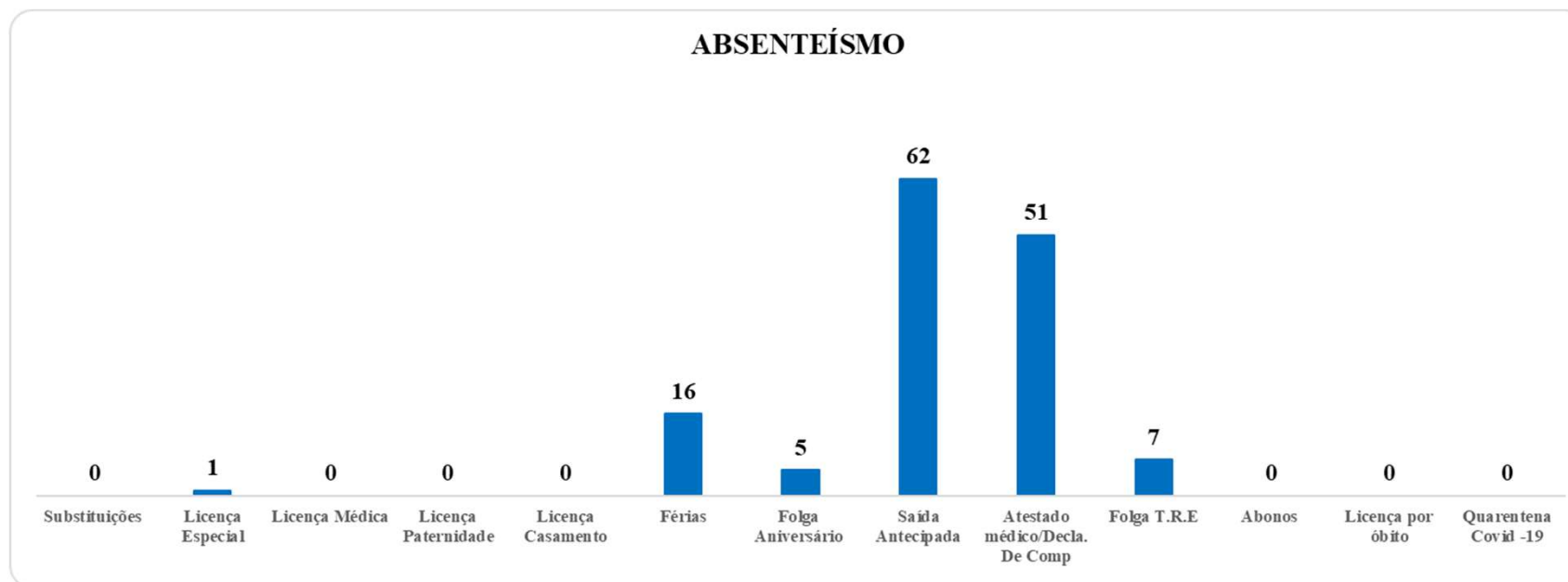
# Recursos Humanos

## Qtde. de Colaboradores, Estagiários e Terceirizados



# Recursos Humanos

## Absenteísmo





# Recursos Humanos

## Levantamento dos Servidores de Férias e Licenças Médicas

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas

| LEVANTAMENTO DOS SERVIDORES DE FÉRIAS E LICENÇA MÉDICA |                                      |          |                         |               |            |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------|-------------------------|---------------|------------|
| FÉRIAS                                                 |                                      |          |                         |               |            |
| Nº                                                     | SERVIDOR                             | GERÊNCIA | PERÍODO                 | TOTAL DE DIAS | EXERCÍCIO  |
| 1                                                      | ADNILSON COELHO                      | GPREV    | 21/11/2023 a 30/11/2023 | 10            | 21/11/2023 |
| 2                                                      | ANA LUCIA SANTOS DA SILVA            | COREP    | 06/11/2023 a 20/11/2023 | 21            | 06/11/2023 |
| 3                                                      | EDIVANDER SOUZA DOS SANTOS           | COFIN    | 06/11/2023 a 05/12/2023 | 30            | 06/11/2023 |
| 4                                                      | FABIO MARTINS RIBEIRO                | GEJUR    | 06/11/2023 a 05/12/2023 | 30            | 06/11/2023 |
| 5                                                      | WILZA DO NASCIMENTO MOREIRA          | GPREV    | 06/11/2023 a 25/11/2023 | 20            | 06/11/2023 |
| 6                                                      | ALOISIO DA COSTA FILGUEIRAS JUNIOR   | GEJUR    | 10/11/2023 a 24/11/2023 | 15            | 10/11/2023 |
| 7                                                      | JOYCIANNE ELEUTERIO FRANÇA BARBOSA   | GPREV    | 13/11/2023 a 27/11/2023 | 15            | 13/11/2023 |
| 8                                                      | SANDRA HELENE SANTANA GUSMÃO ANDRADE | CONTRIN  | 13/11/2023 a 12/12/2023 | 30            | 13/11/2023 |
| 9                                                      | JANIS LISANDRA BATISTA               | GADIR    | 16/11/2023 a 25/11/2023 | 10            | 16/11/2023 |
| 10                                                     | JOSE EMERSON C. RODRIGUES            | CODAC    | 21/11/2023 a 30/11/2023 | 10            | 21/11/2023 |
| 11                                                     | ZIRLEY RAMOS AQUINO                  | COMAP    | 21/11/2023 a 30/11/2023 | 10            | 21/11/2023 |
| 12                                                     | FABIO DE CARVALHO ROSA               | COPREV   | 22/11/2023 a 06/12/2023 | 15            | 22/11/2023 |
| 13                                                     | NELCI CAVALCANTE TOME                | COREP    | 22/11/2023 a 01/12/2023 | 10            | 22/11/2023 |
| 14                                                     | FRANCISCA MARLINDA OLIVEIRA BRITO    | COPAG    | 27/11/2023 a 16/12/2023 | 20            | 27/11/2023 |
| 15                                                     | FANCISCO DE ASSIS SOUZA DE OLIVEIRA  | GEJUR    | 27/11/2023 a 06/12/2023 | 10            | 27/11/2023 |
| 16                                                     | ANDRÉ RICARDO PINHEIRO MARTINS       | COPREV   | 28/11/2023 a 07/12/2023 | 10            | 28/11/2023 |

# AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

**AMAZONPREV**

Fundação do Estado do Amazonas

# AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

## 2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - NOVEMBRO 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 |
|----------------------------------------------------|------|---------------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|------------------------|-----------|-----------------------------------------|
| 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 - NOVEMBRO 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 |
|----------------------------------------------------|------|---------------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|------------------------|-----------|-----------------------------------------|
| 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 - NOVEMBRO 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 - 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                               |

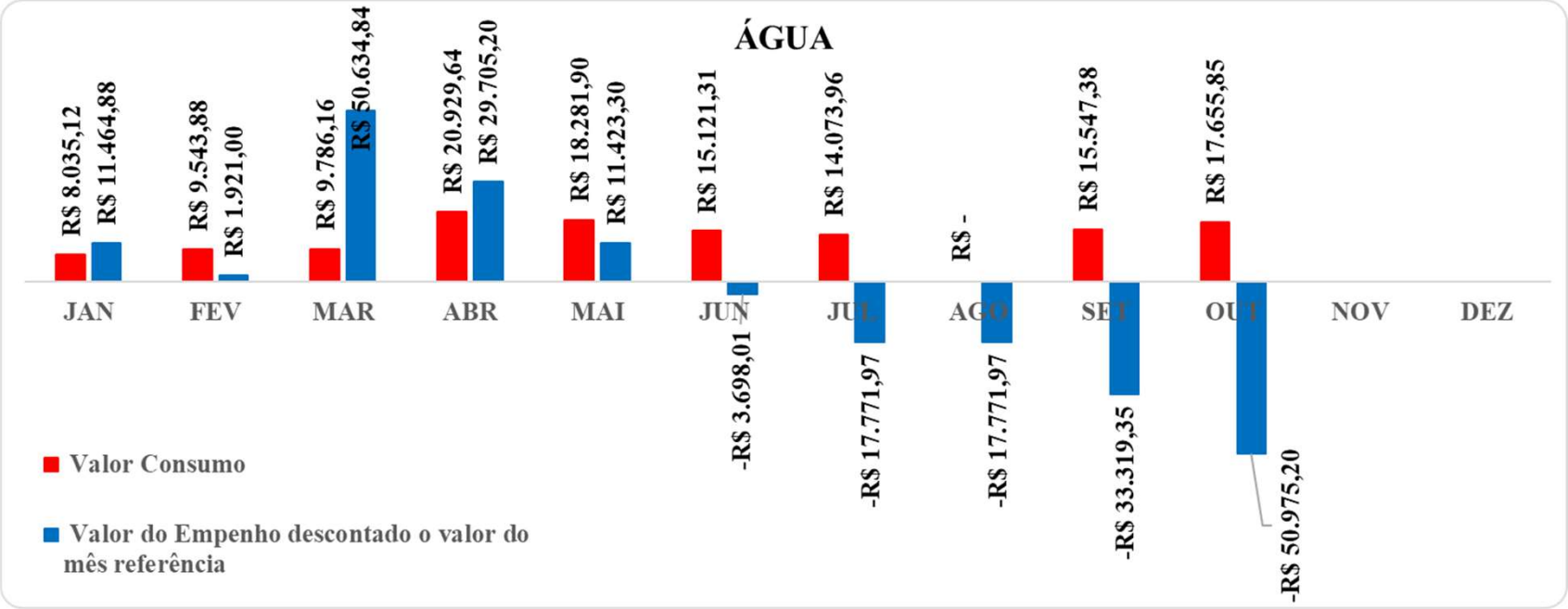
# PAGAMENTO DE CONTAS

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas



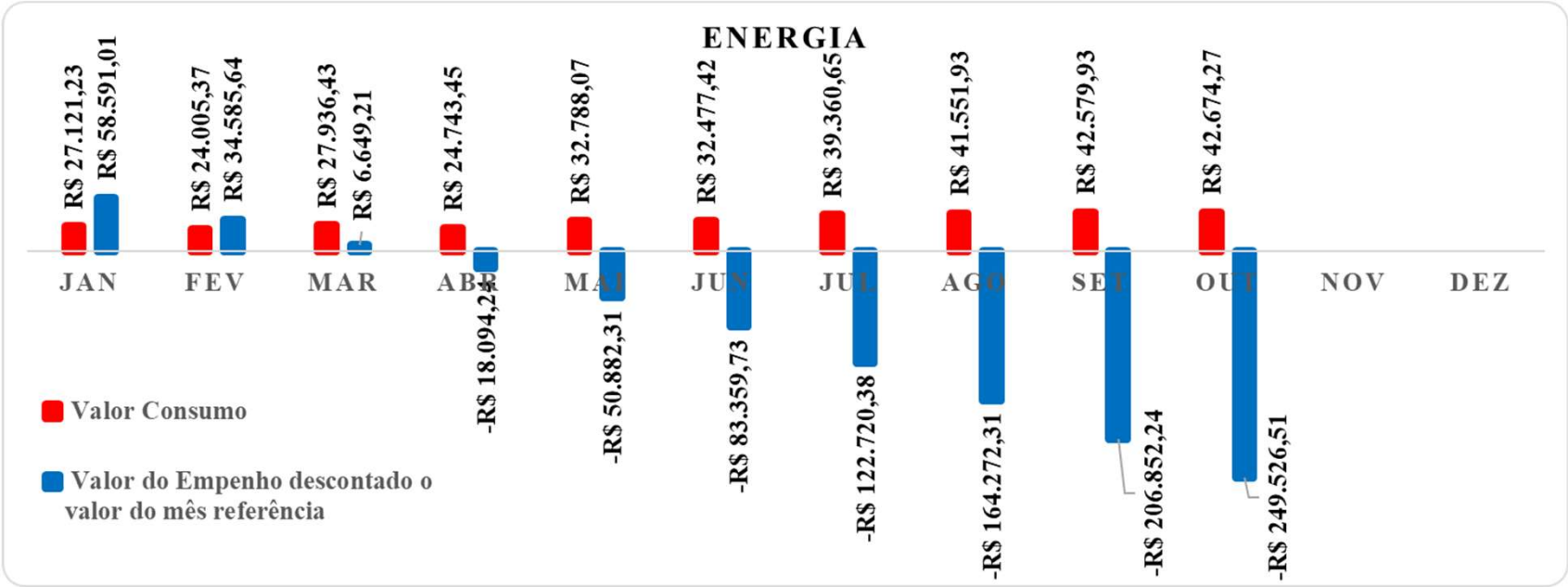
# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Água



# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Energia

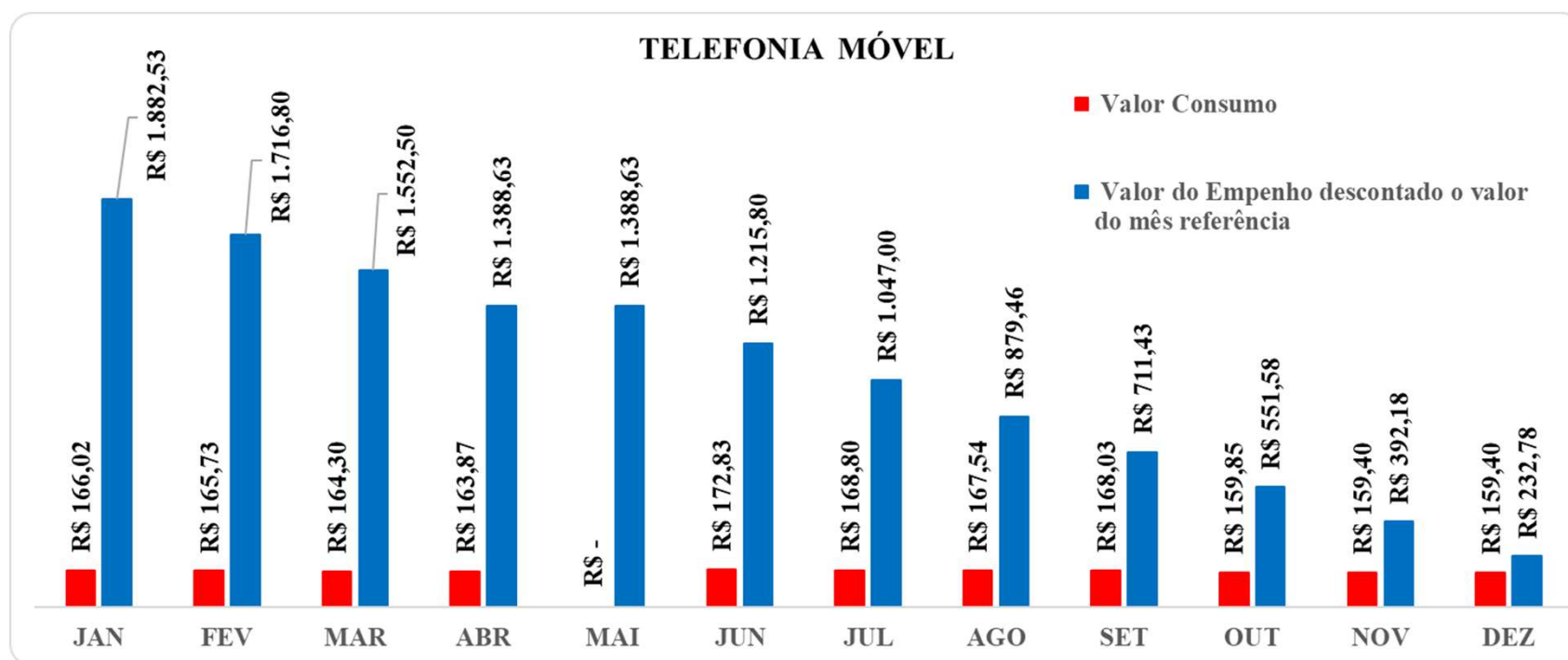




# PAGAMENTO DE CONTAS

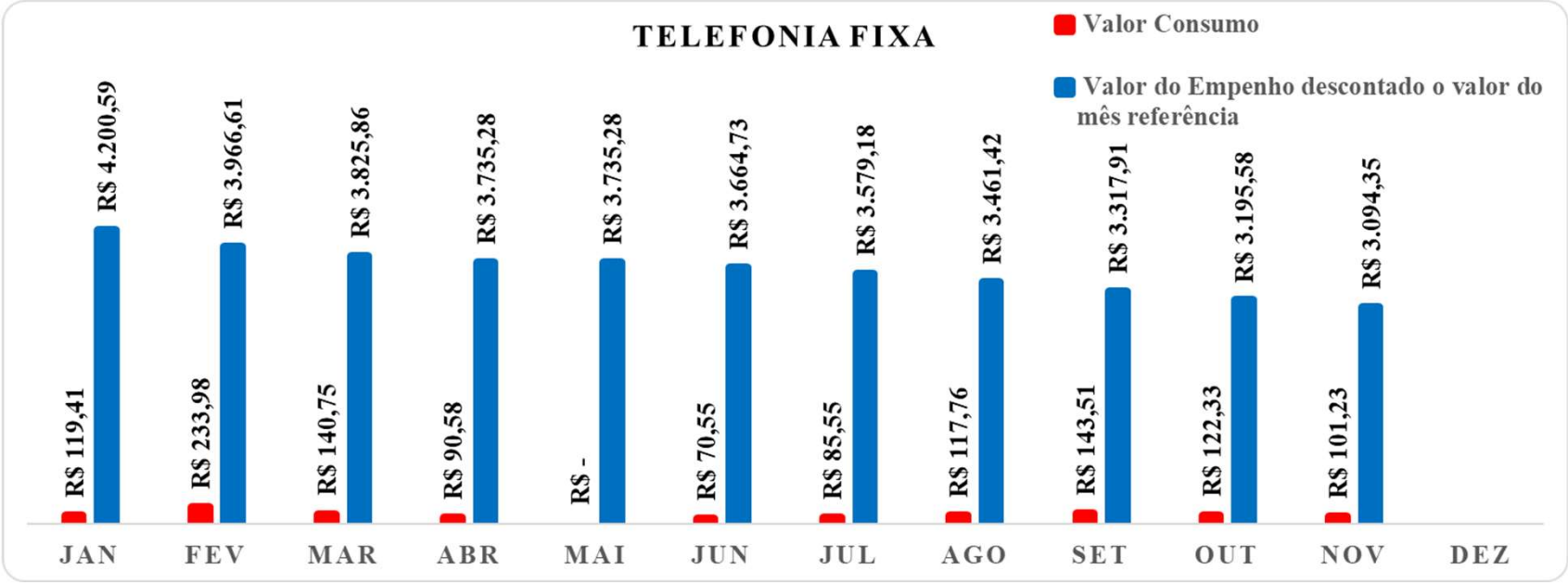
## Consumo de Telefonia Móvel

**AMAZONPREV**  
Fundação do Estado do Amazonas



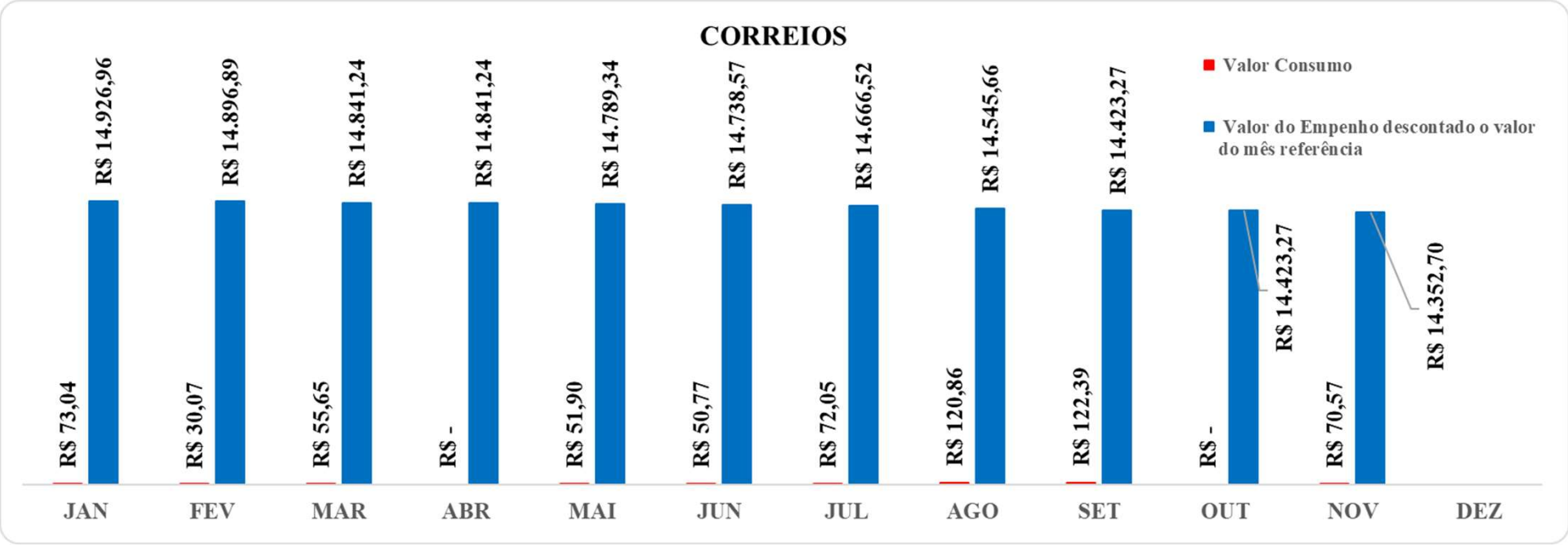
# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Telefonia Fixa



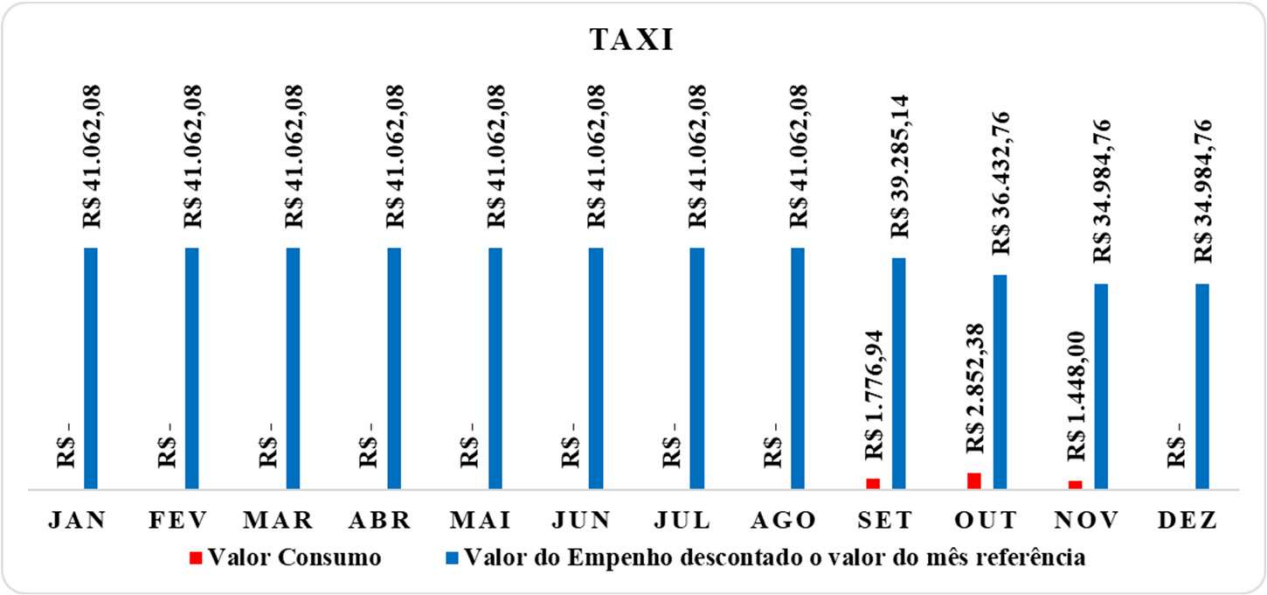
# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Correios



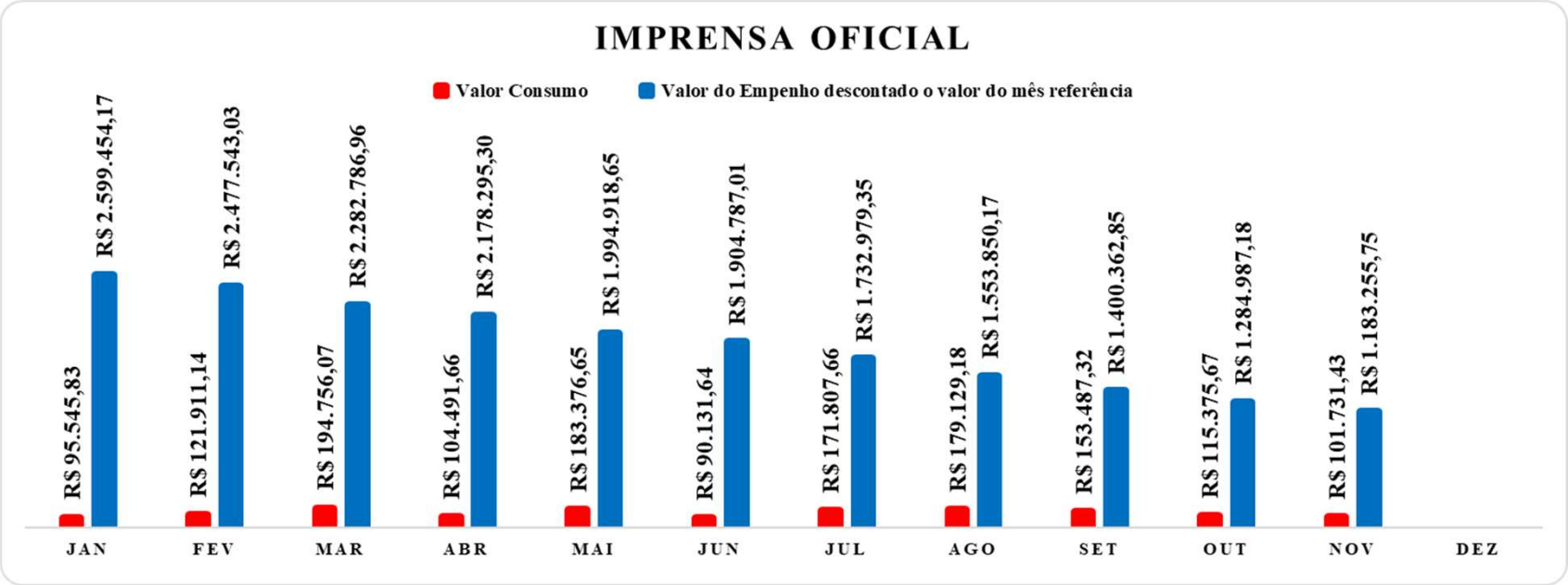
# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Táxi



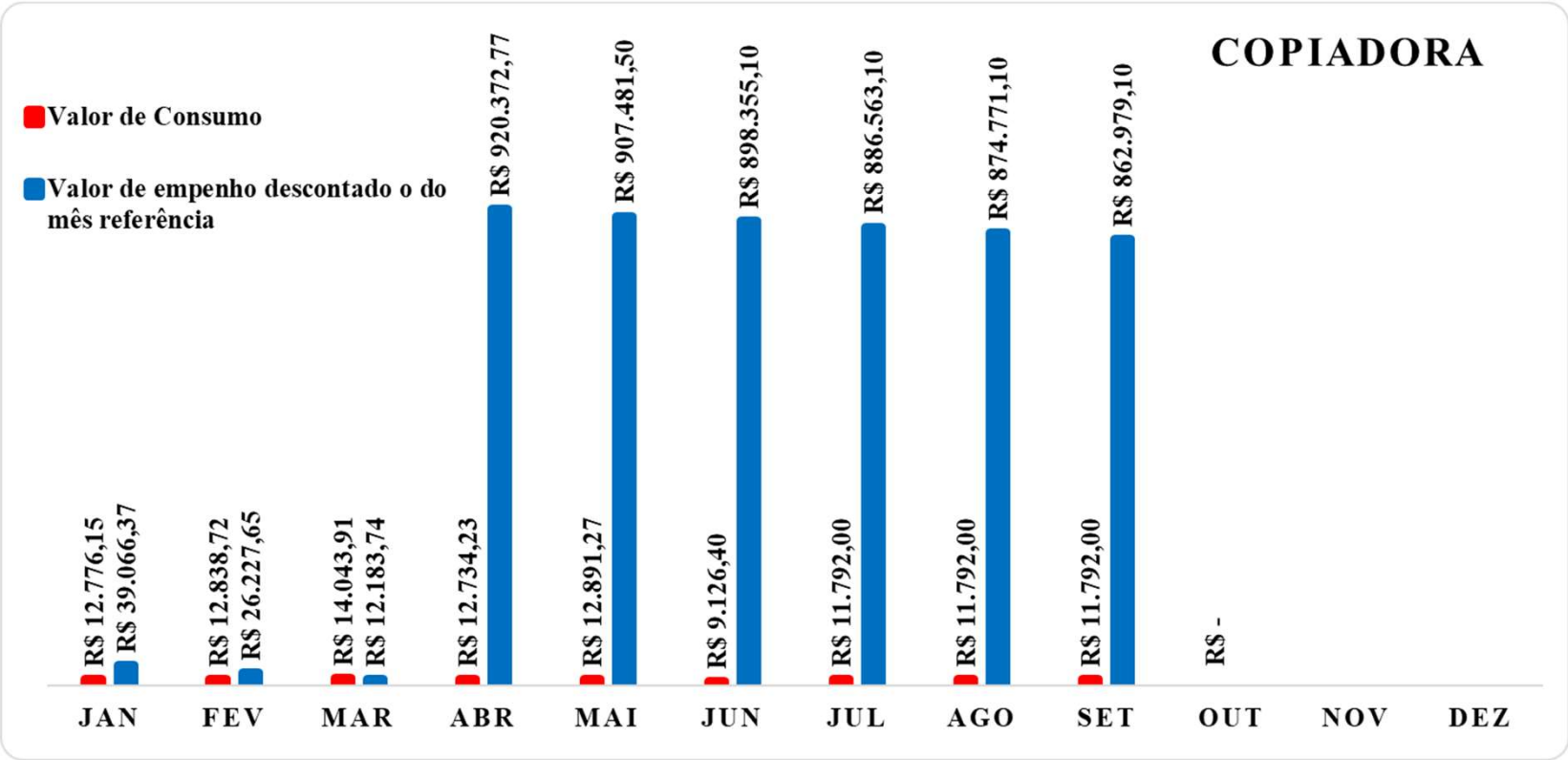
# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Imprensa Oficial



# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Copiadoras



# AMAZONPREV

## NOV-2023

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO