



2025

RELATÓRIO NOVEMBRO

Sistema de Gestão da Qualidade
NBR 9001:2015
Pró Gestão



Fundação

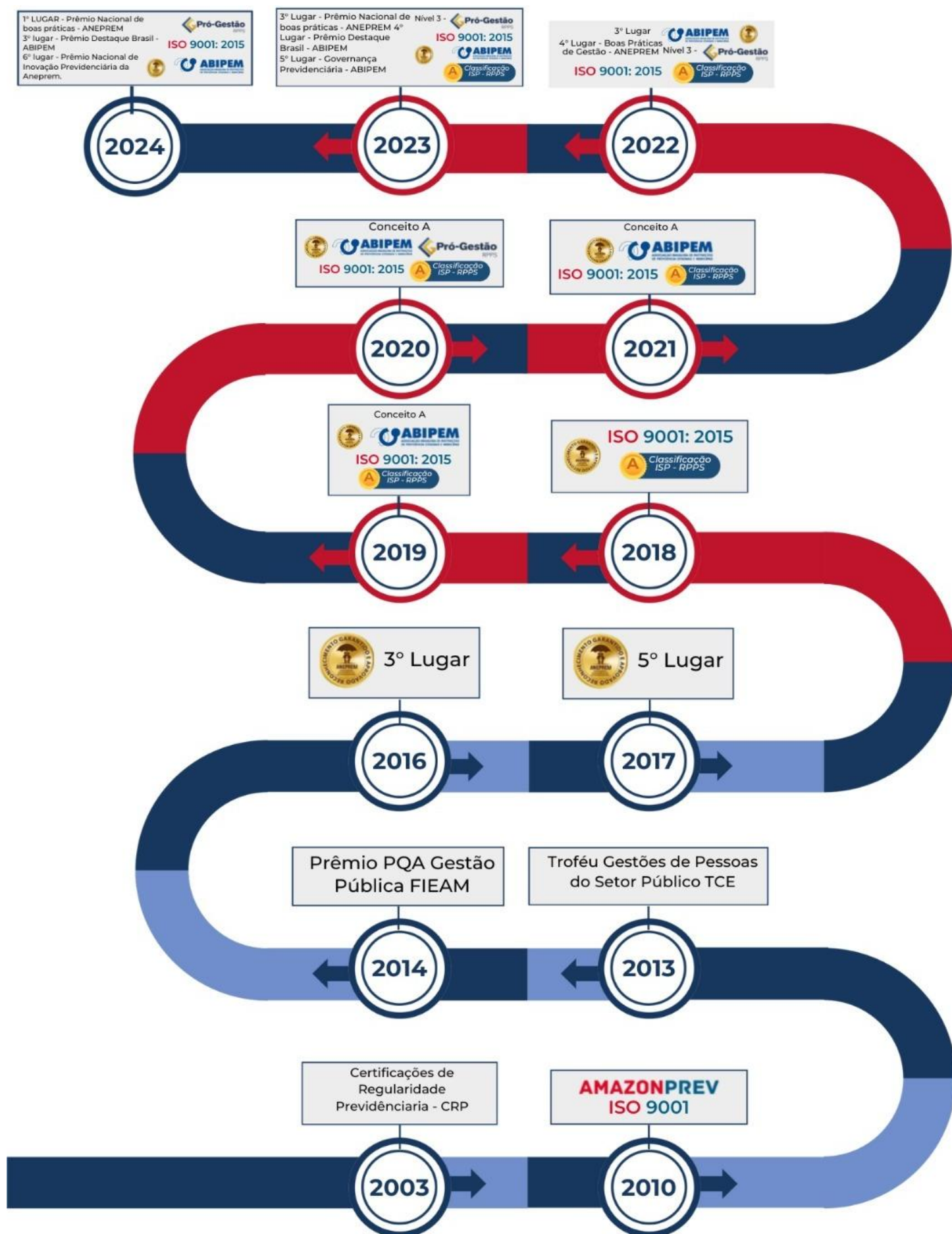
AMAZONPREV

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”.



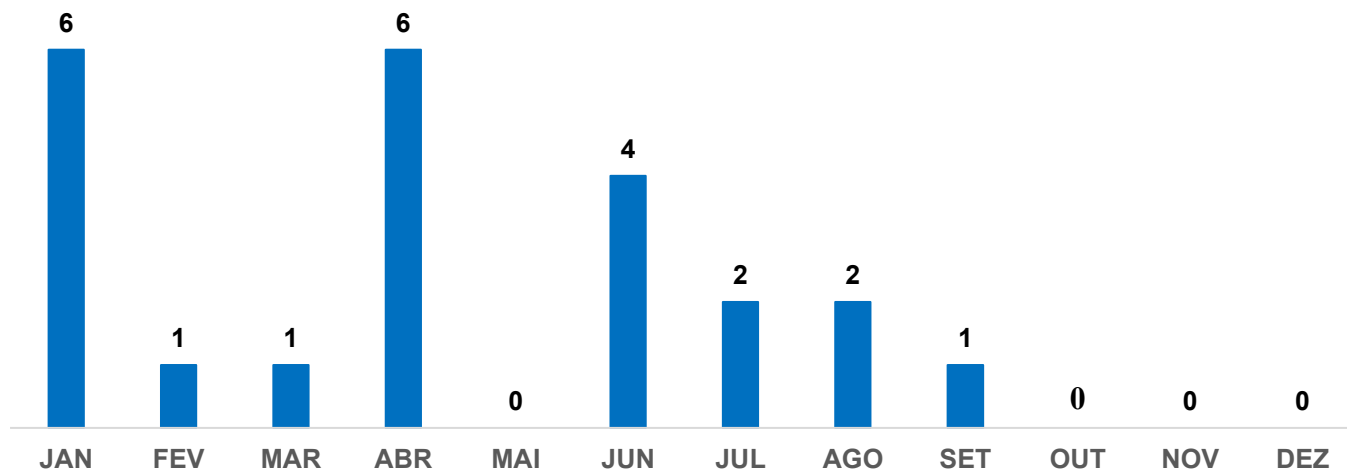
NOVEMBRO 2025

D	S	T	Q	Q	S	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	27	18	19	20	21	25
23	24	25	26	27	28	29
30						

02 – Dia dos Finados
15 – Proclamação da República
20 – Consciência Negra

Legislação aplicada ao escopo da Amazonprev

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



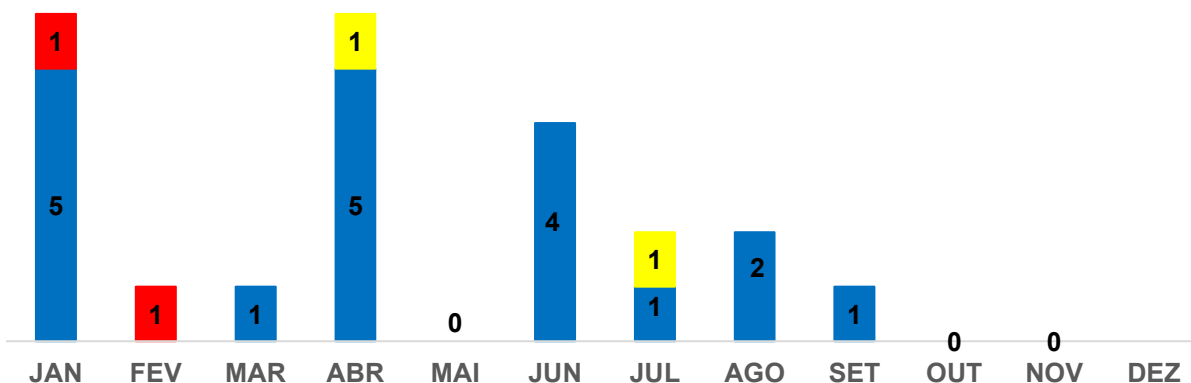
■ AMAZONPREV

ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS

■ TCE

■ ÓRGÃOS FEDERAIS

■ CASA CIVIL



Em outubro, foram registradas 0 legislações aplicadas.

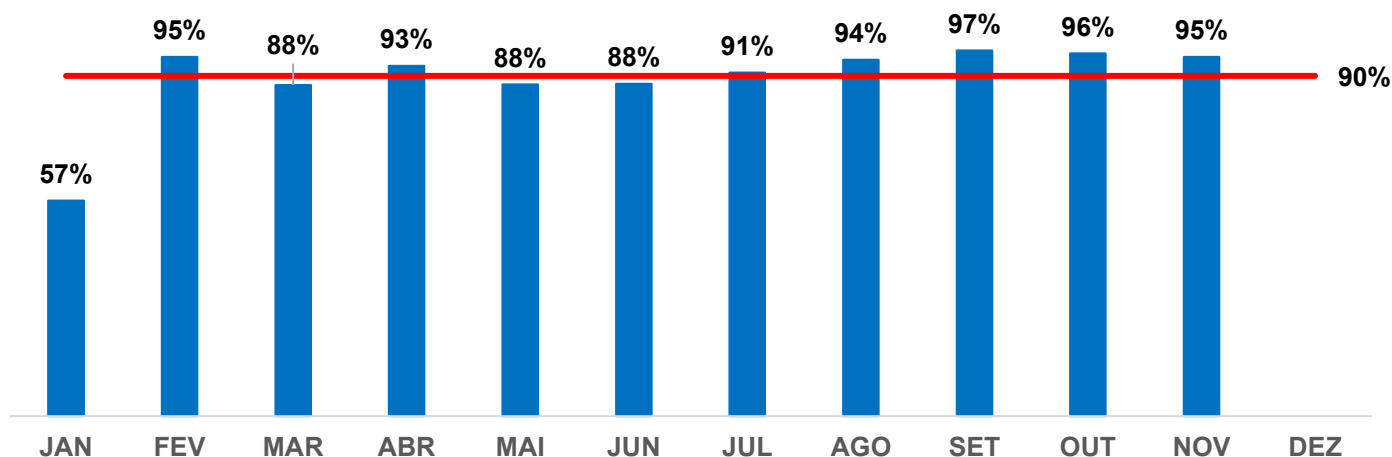
FOCO NO CLIENTE



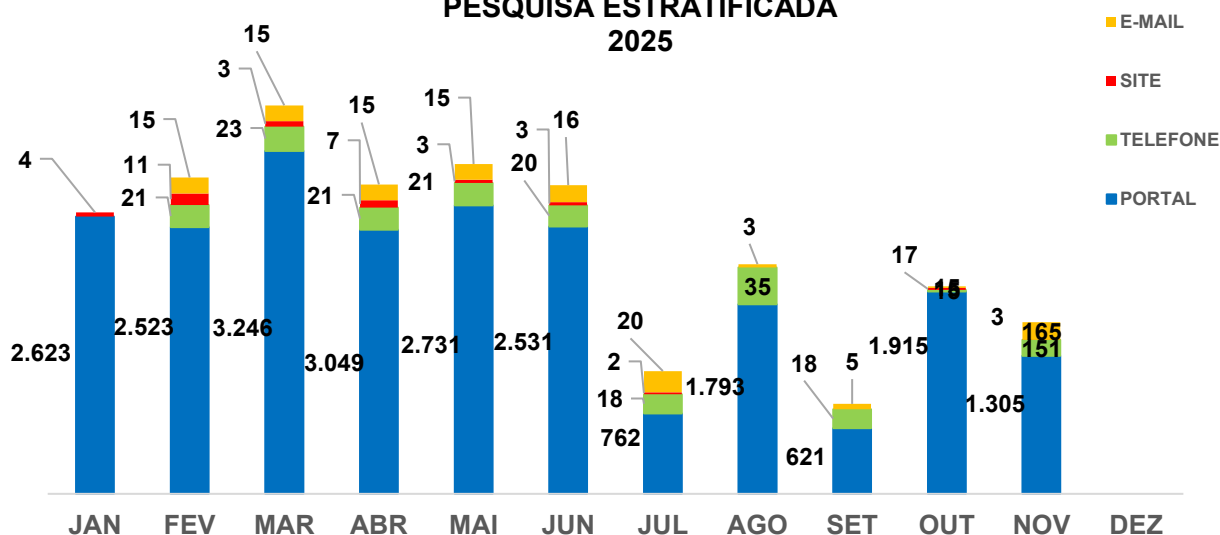
Fundação
AMAZONPREV

Satisfação do cliente em relação ao atendimento

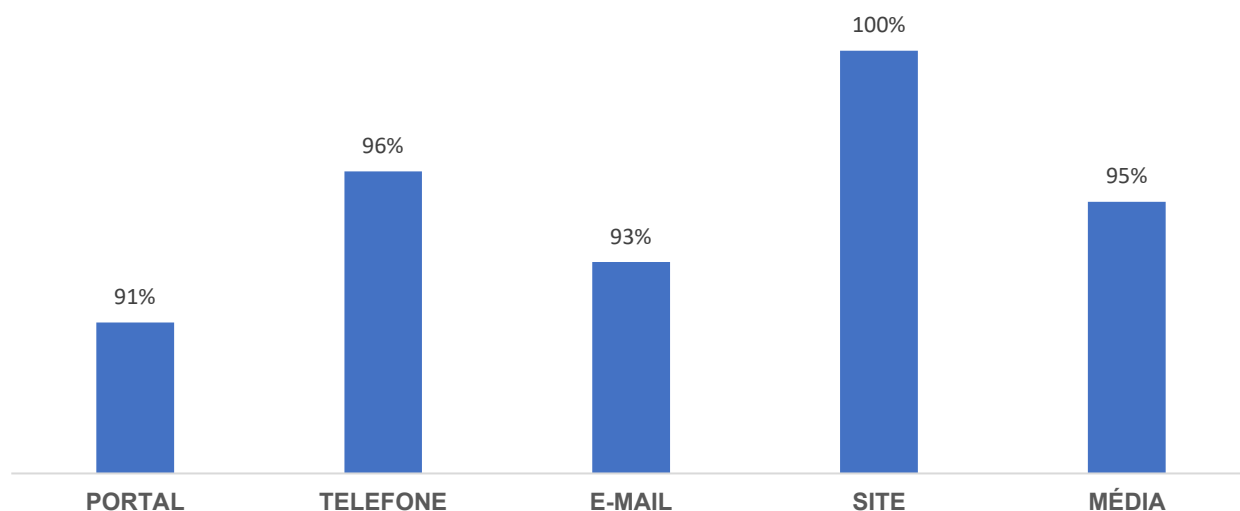
SATISFAÇÃO DE CLIENTE 2025



PESQUISA ESTRATIFICADA 2025



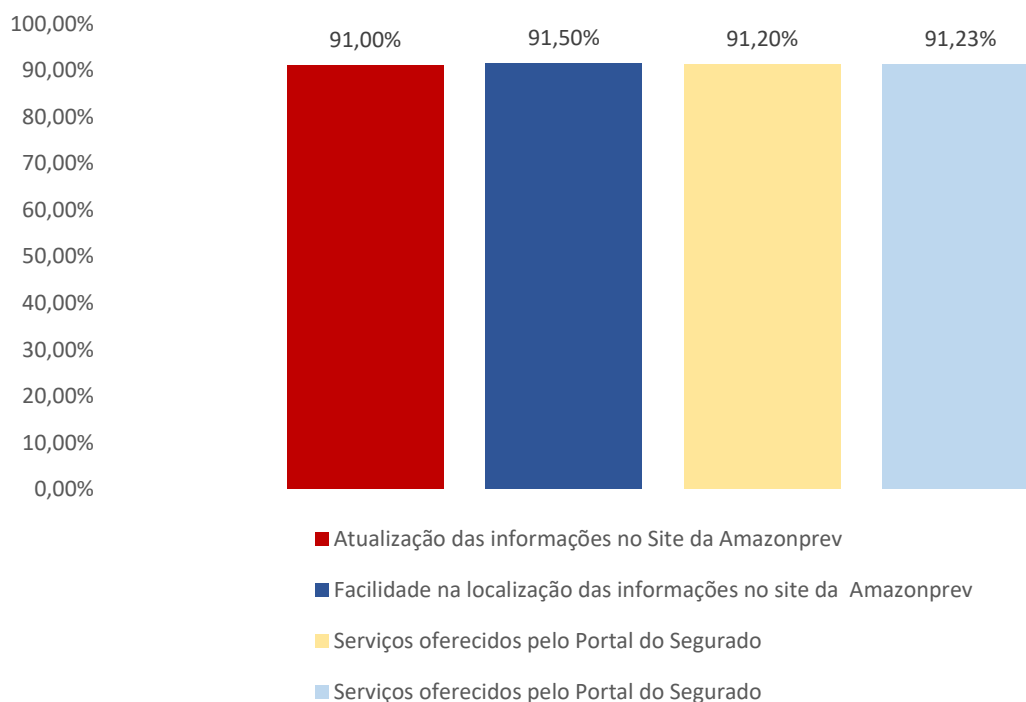
MÉDIA DE SATISFAÇÃO - NOVEMBRO



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 outubro, o percentual geral foi de 91,23%, considerado ótimo, com 1.305 pessoas pesquisadas.



Total de Pessoas pesquisadas = 1305

Satisfação do cliente em relação ao atendimento

Pesquisa realizada no Site da Amazonprev:

No mês de outubro, Foram realizadas 3 pesquisas de satisfação por meio do Site da Fundação AMAZONPREV no mês de outubro. Os segurados avaliaram o atendimento prestado, resultando em um índice de 95% de satisfação.

Pesquisa realizada via telefone:

Foram realizadas 151 pesquisas de satisfação por meio do telefone da Ouvidoria da AMAZONPREV no mês de outubro. Os segurados avaliaram o atendimento prestado, resultando em um índice de 96% de satisfação.

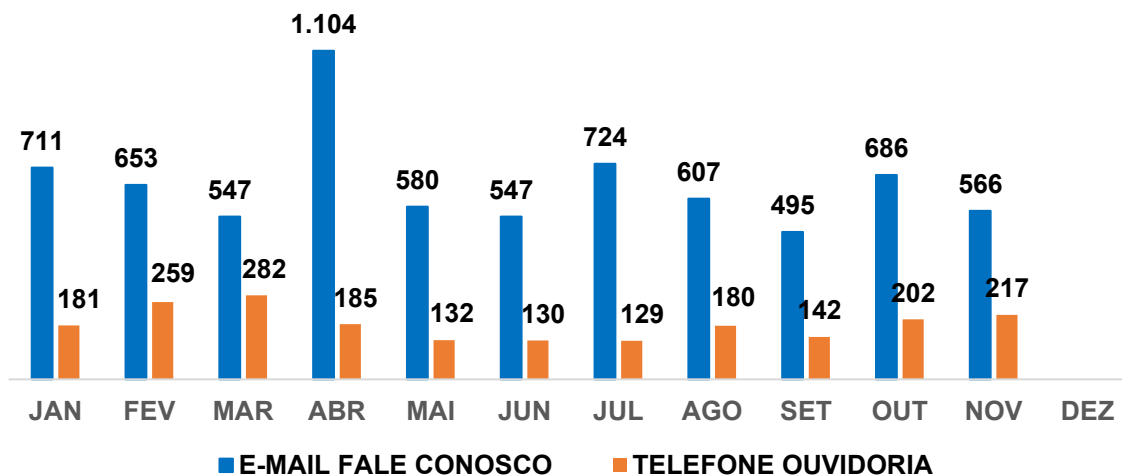
Pesquisa realizada via e-mail:

Em outubro, foram feitas 165 pesquisas de satisfação no formulário do e-mail faleconosco@amazonprev.am.gov.br, com pontuação de 1 a 5 avaliando a satisfação dos segurados, resultando em um índice de 93% de satisfação.

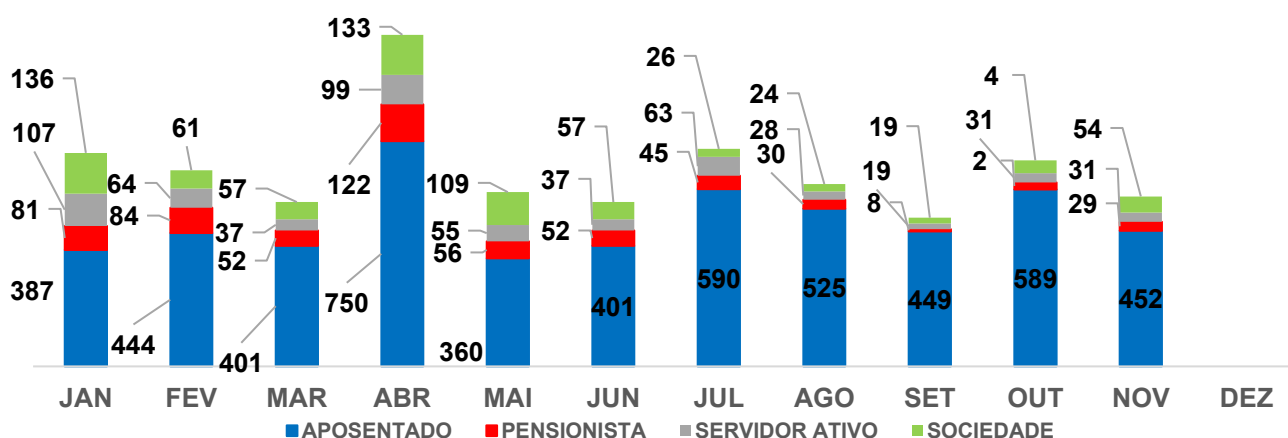
Atendimento ao Cliente

No mês de novembro de 2025, foi registrado 566 manifestações através do e-mail Fale Conosco e 217 manifestações no telefone da Ouvidoria, como mostra os gráficos abaixo.

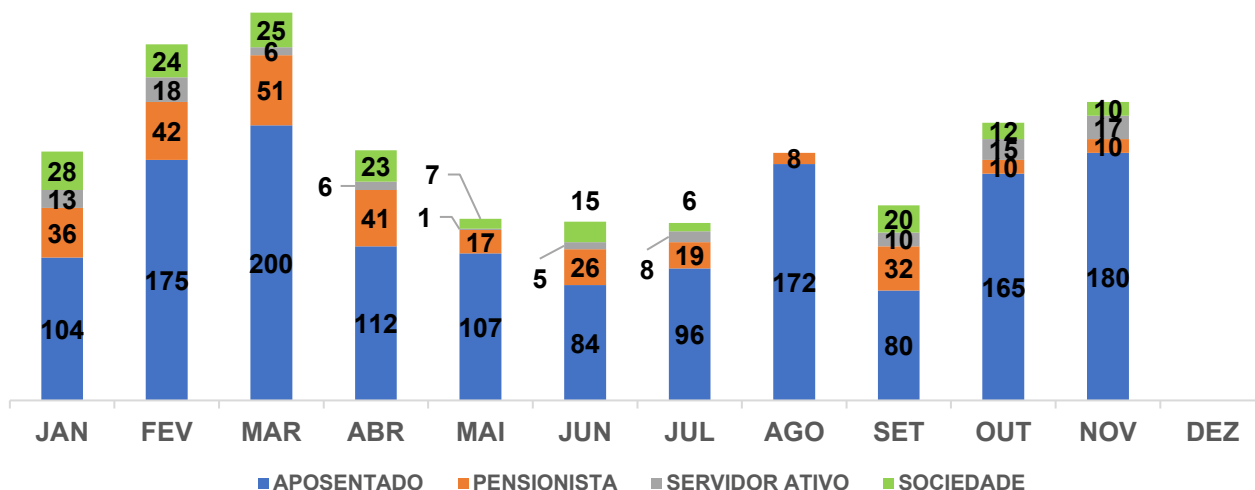
ATENDIMENTO AO CLIENTE 2025



ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2025

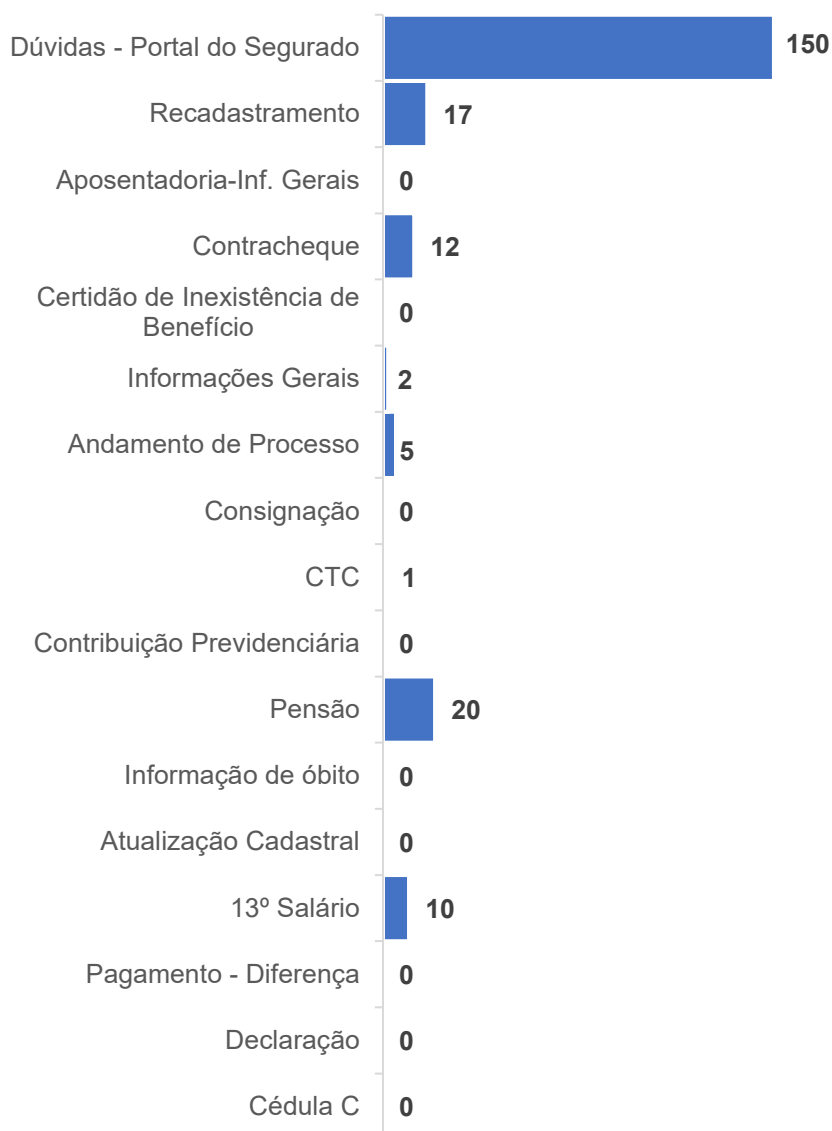


ESTRATIFICAÇÃO TELEFONE OUVIDORIA 2025

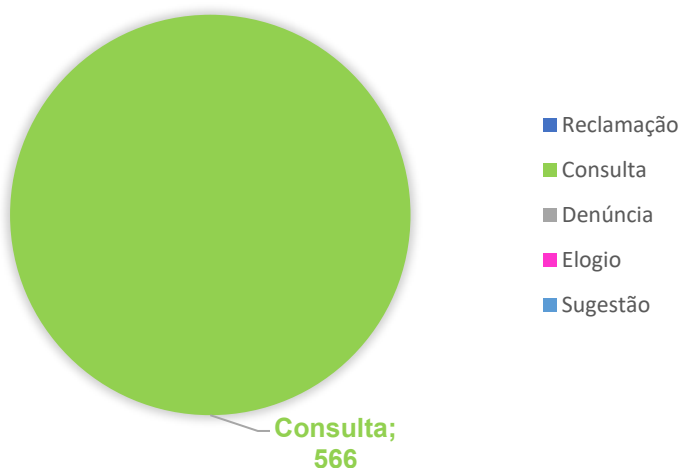


Atendimento ao Cliente através do e-mail Fale Conosco

DEMANDAS VIA E-MAIL - NOVEMBRO



TIPO DE ATENDIMENTO E-MAIL - NOVEMBRO

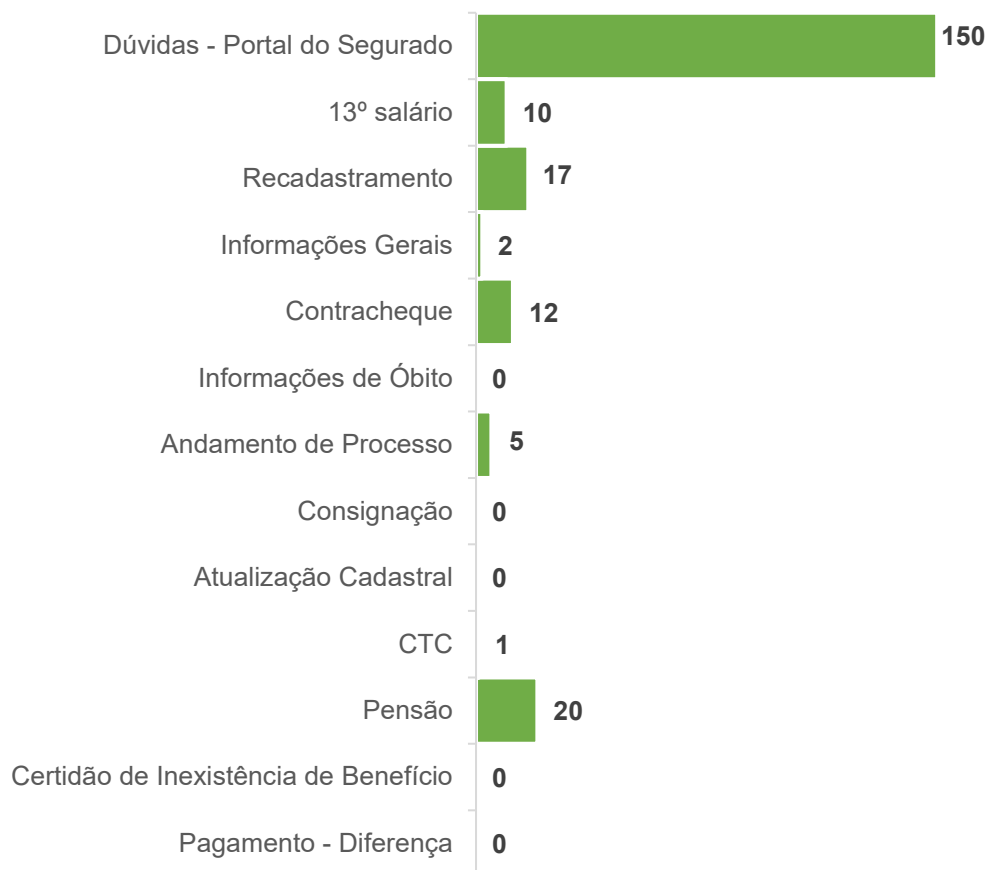


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	0
Consulta	566
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	0

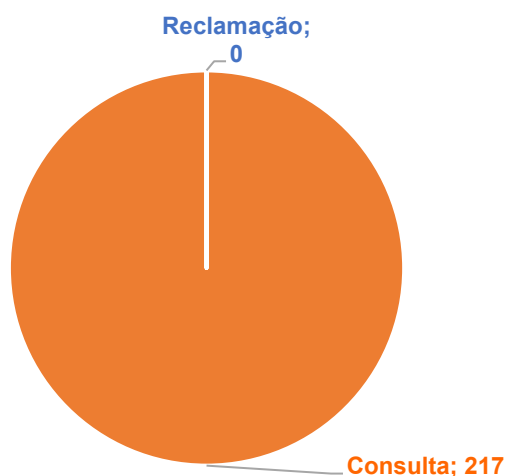
Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Atendimento ao Cliente através do telefone da Ouvidoria

DEMANDAS VIA TELEFONE - NOVEMBRO



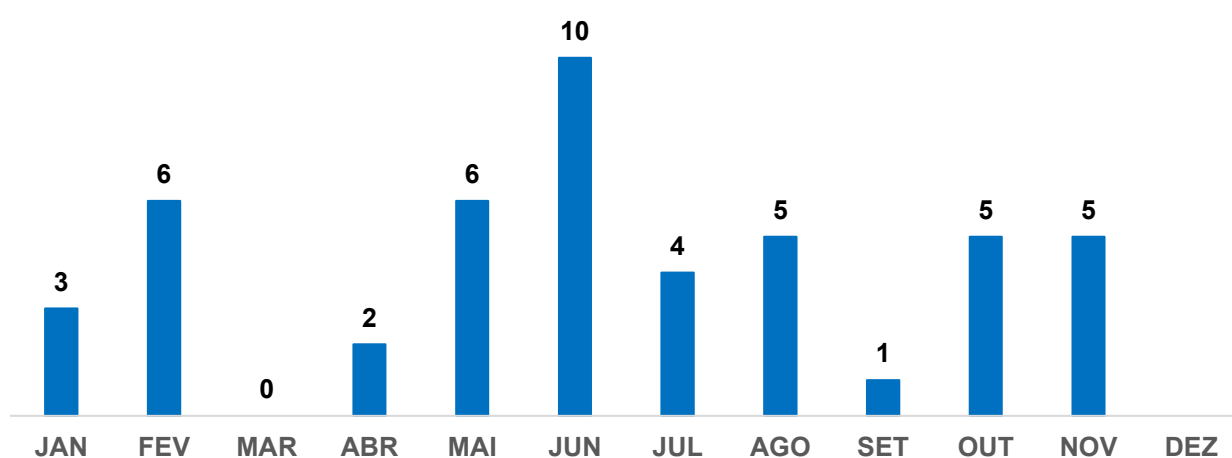
TIPO DE ATENDIMENTO - TELEFONE OUVIDORIA 2025



TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	0
Consulta	217
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	0

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:

FALA.BR 2025



No mês de novembro, foi registrada 5 manifestações na plataforma FALA.BR, com as seguintes demandas:

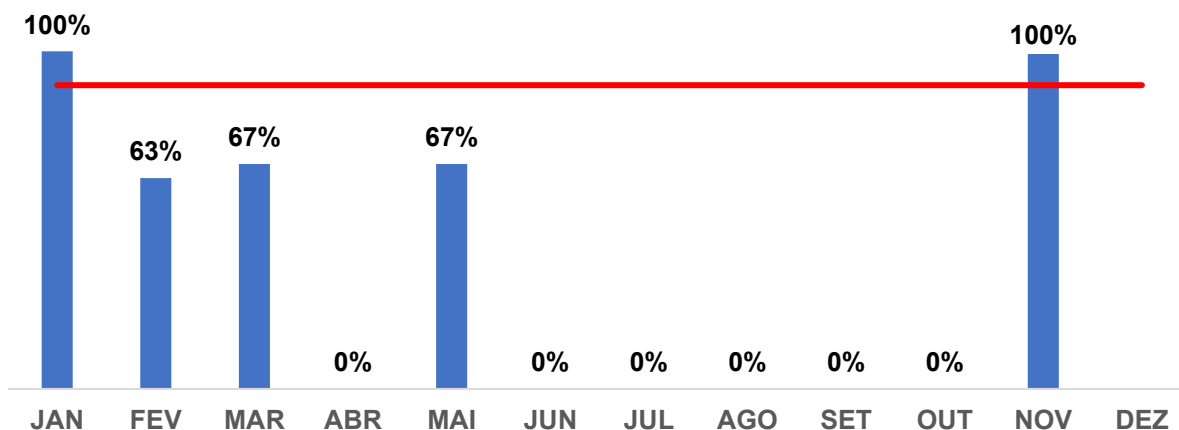
DEMANDAS FALA.BR



Atendimento das Reclamações de Cliente em até 5 dias úteis

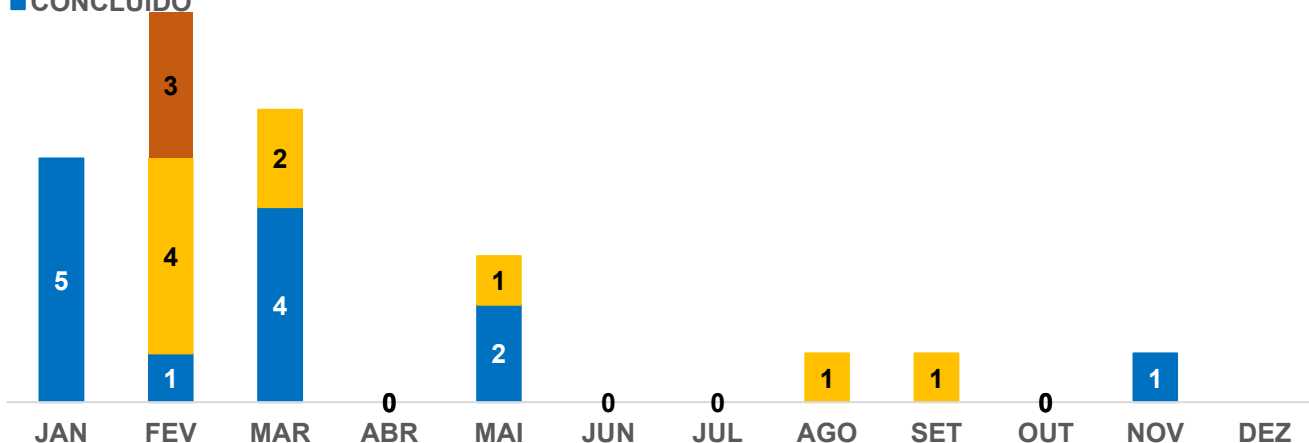
Em setembro, foi registrada 0 (zero) reclamação de cliente.

RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2025



ESTRATIFICAÇÃO RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2025

■ CONCLUÍDO FORA DO PRAZO
■ EM ANDAMENTO
■ CONCLUÍDO



Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

204 PROCESSOS RECEBIDOS
203 PROCESSOS ANALISADOS
191 LAUDOS EMITIDOS
12 DILIGÊNCIAS EMITIDAS
09 DILIGÊNCIAS RETORNADAS
1 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES
788 DEMANDAS DA OUVIDORIA
566 E-MAILS PARA CONSULTA
217 CHAMADAS DE LIGAÇÃO
05 DEMANDAS DO "FALA BR"

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Fundação

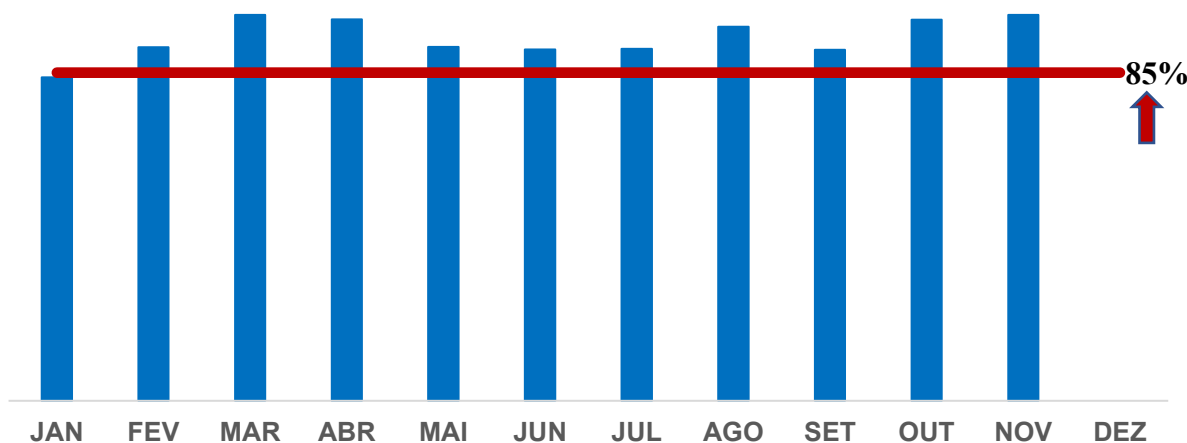
AMAZONPREV

Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

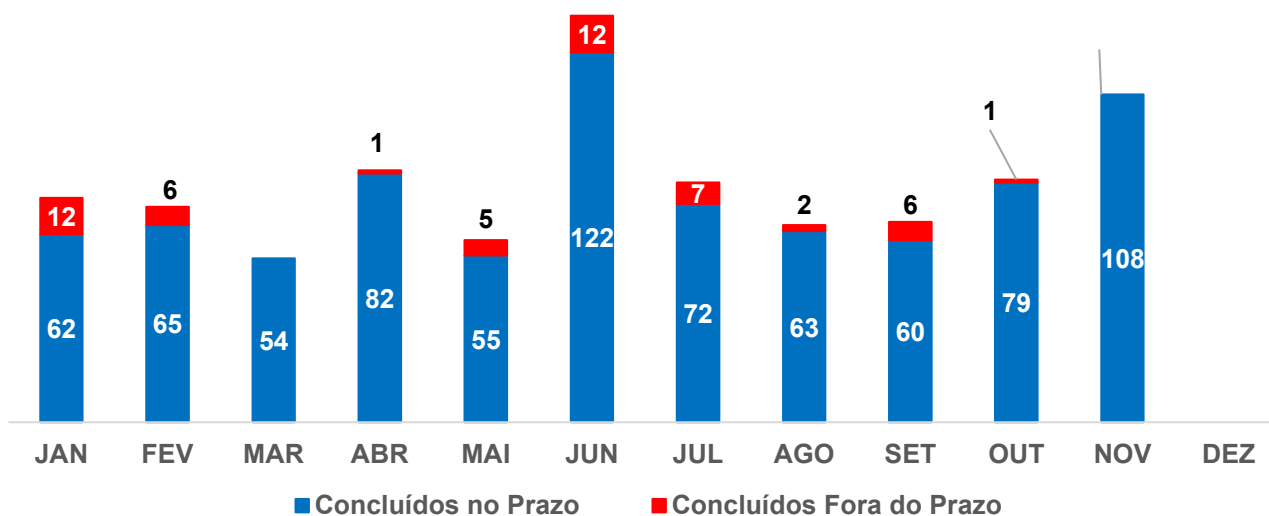


Fundação
AMAZONPREV

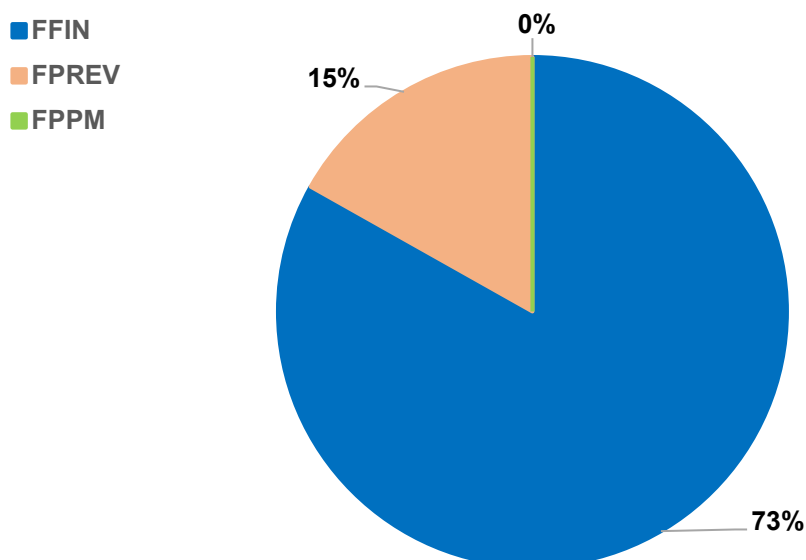
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE APOSENTADORIA CONCLUÍDAS 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - OUTUBRO

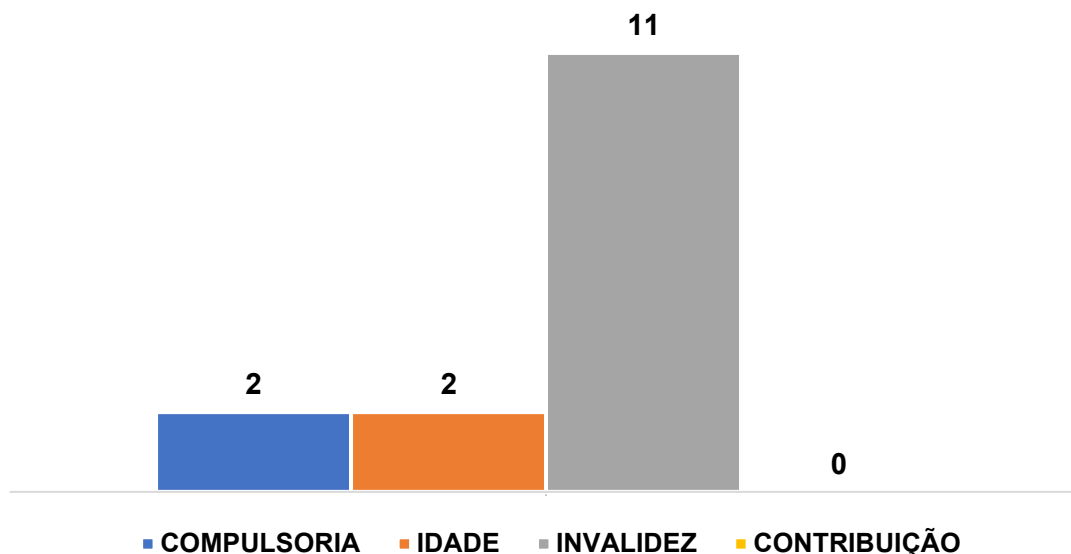


Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

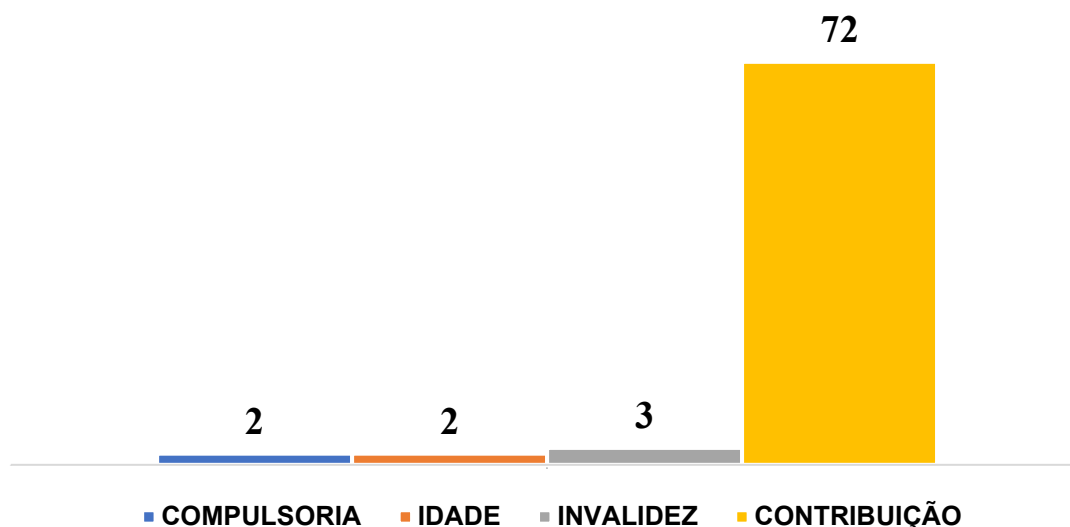


Fundação
AMAZONPREV

CONCLUÍDOS F. PREVIDENCIÁRIO - NOVEMBRO



CONCLUÍDOS F. FINANCEIRO - NOVEMBRO



CONCLUÍDOS F. MILITAR - NOVEMBRO



Fundação

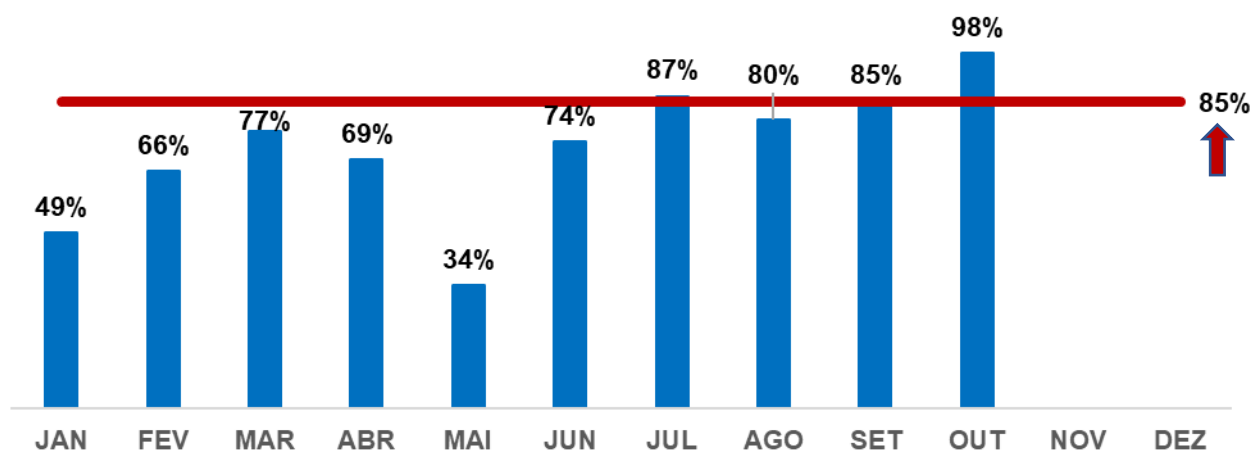
Fundação
SAMAZONPREV

PROCESSOS APOSENTADORIA 2025

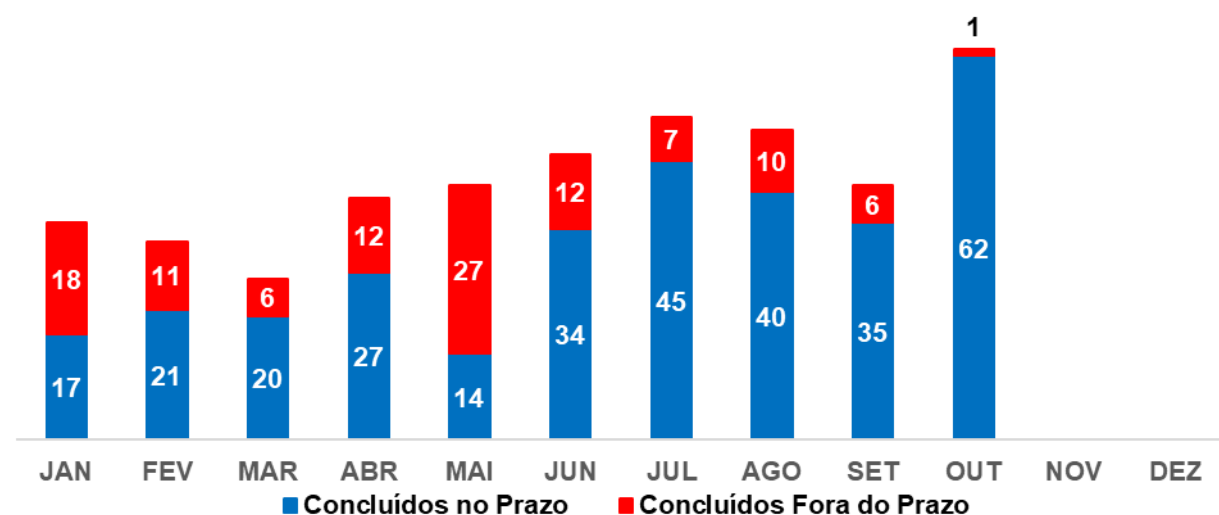
[illegible]

Pensões concluídas dentro do prazo de 20 dias úteis

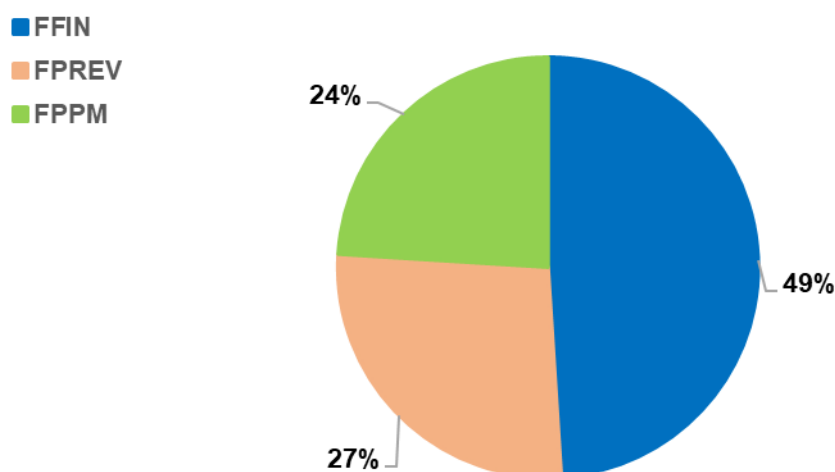
CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE PENSÕES CONCLUÍDAS 2025



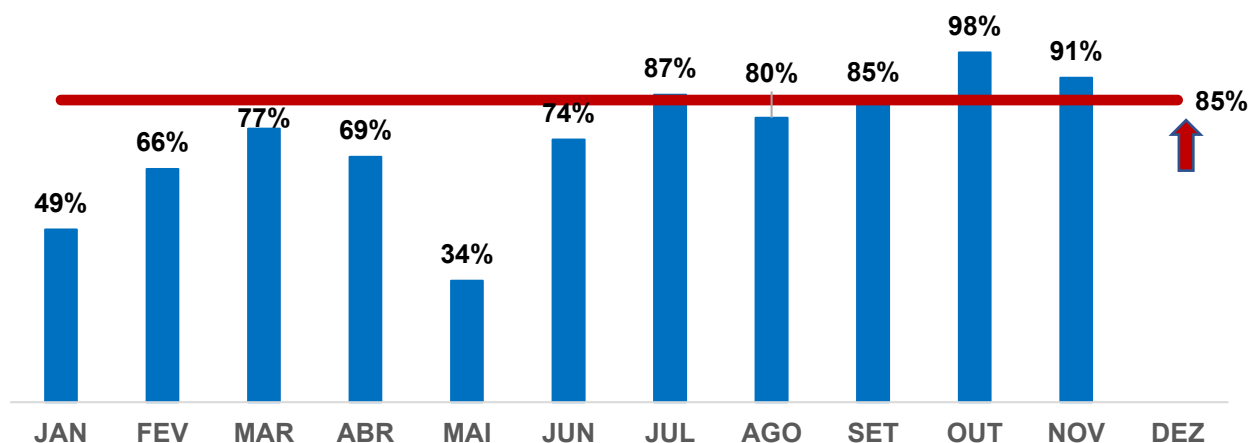
PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - OUTUBRO



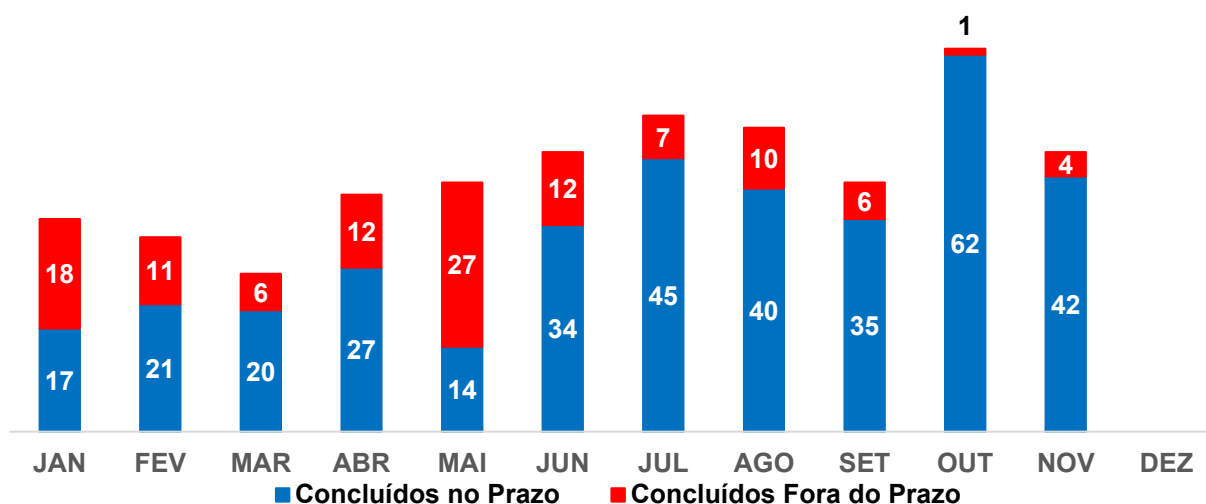
[illegible]

Revisão de benefícios concluídos no prazo de 60 dias úteis

CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS 2025

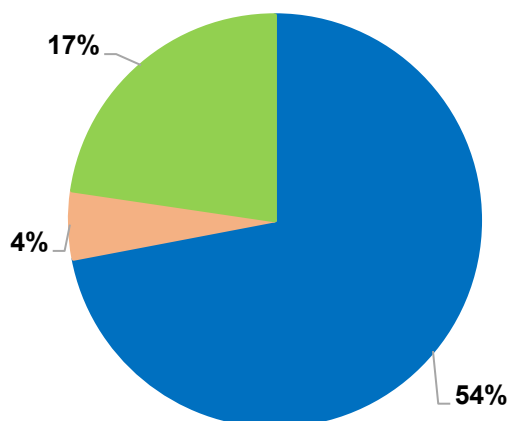


ESTRATIFICAÇÃO DE PENSÕES CONCLUÍDAS 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - NOVEMBRO

■ FFIN
■ FPREV
■ FPPM

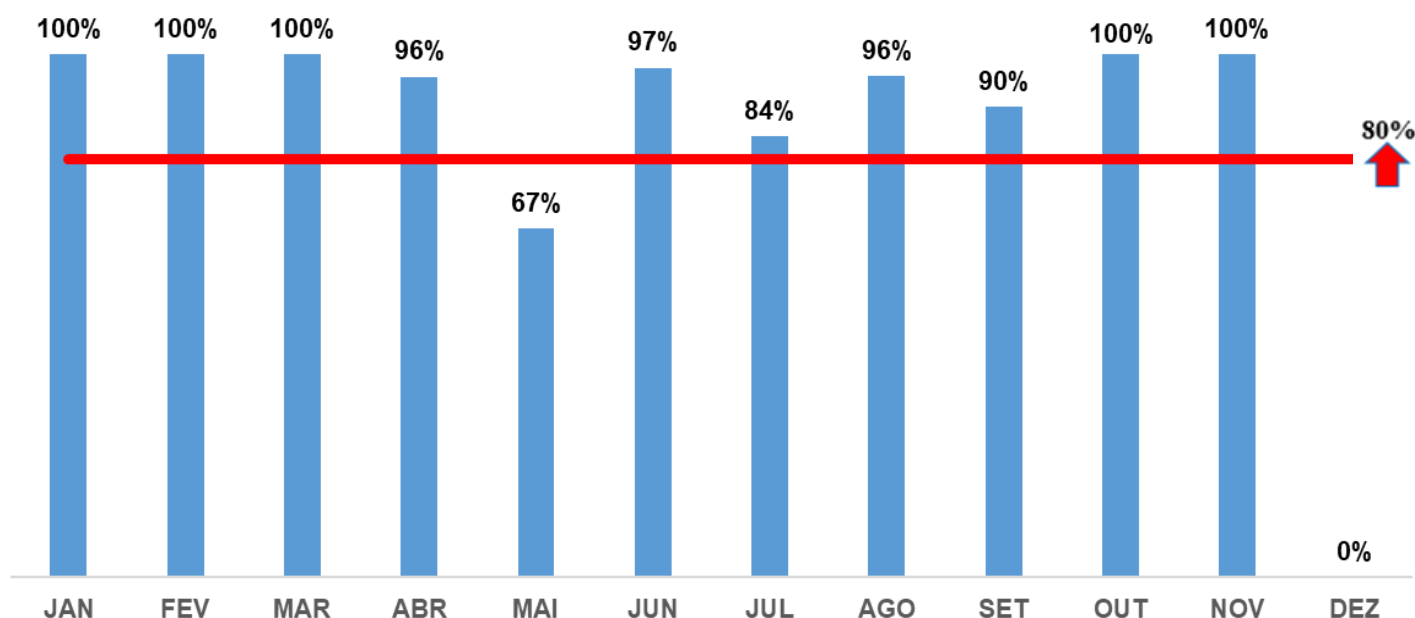


OS
Fundação
AMAZONPREV

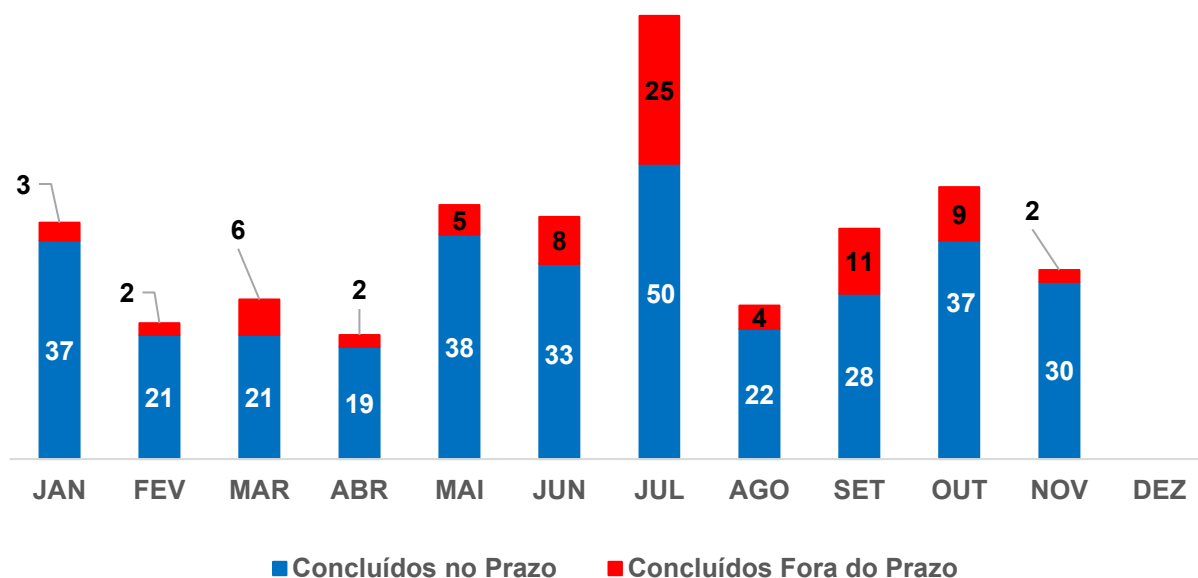
[illegible]

Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte

EMIÇÃO, REVISÃO E 2º VIA DE CTC

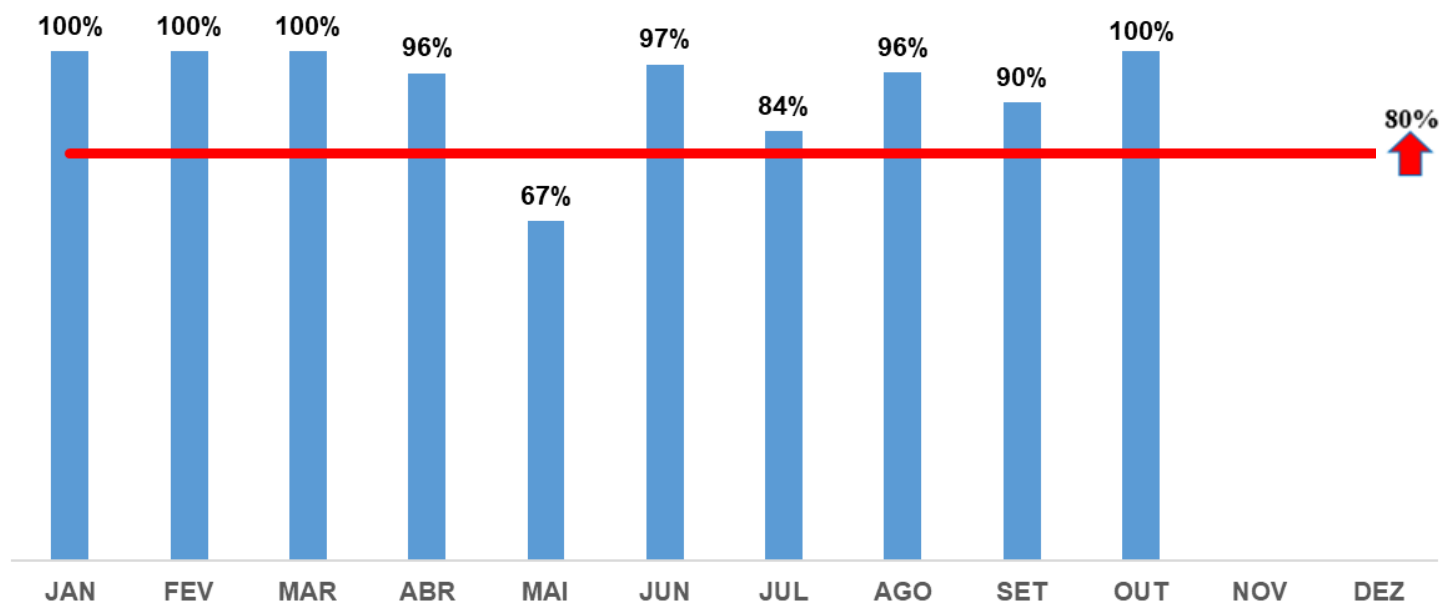


ESTRATIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES DO TCE 2025

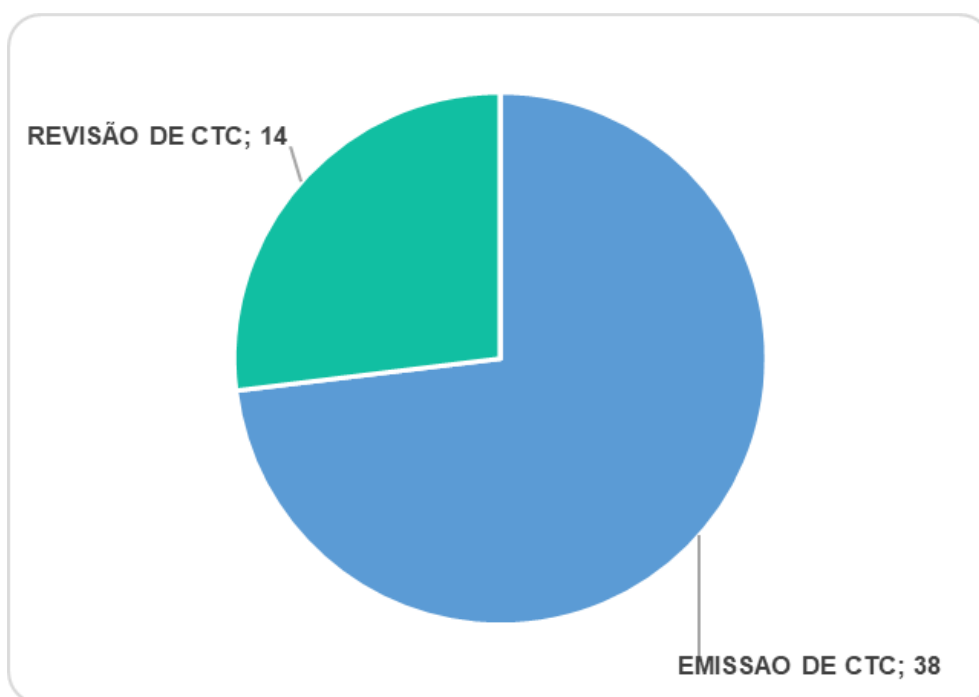


Emissão, Revisão e 2º via de CTC

EMIÇÃO, REVISÃO E 2º VIA DE CTC

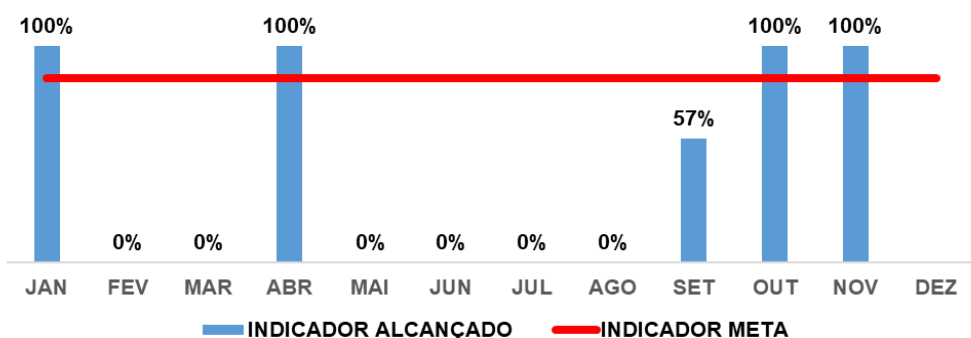


CTC - CONCLUÍDOS DENTRO E FORA DO PRAZO

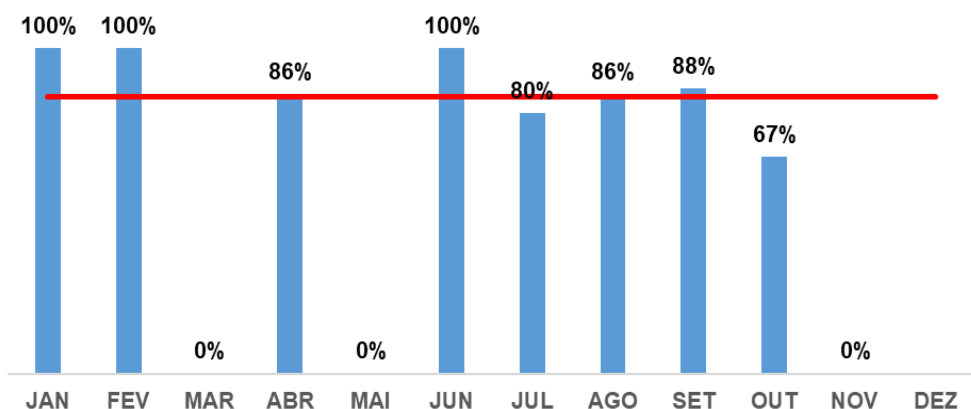


Outros Processos Previdenciários

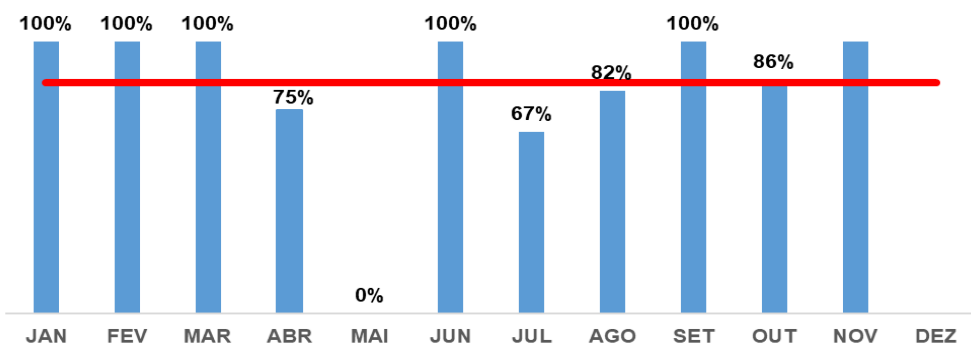
RESTITUIÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA 2025



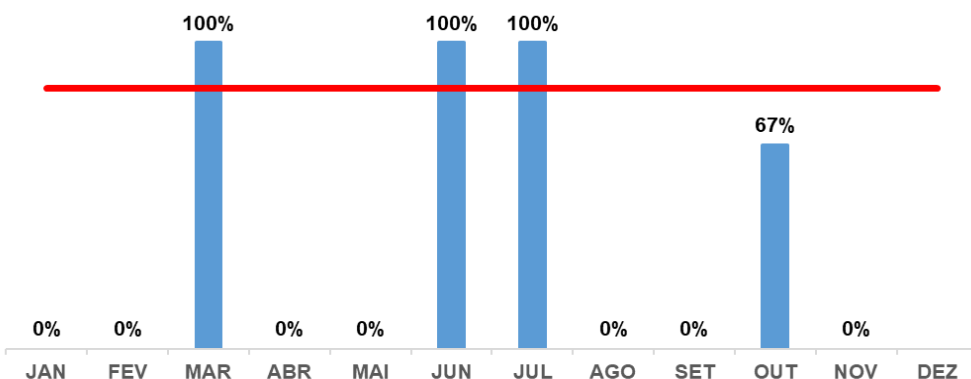
TRANSFERÊNCIA DE CONTA CORRENTE 2025



DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO

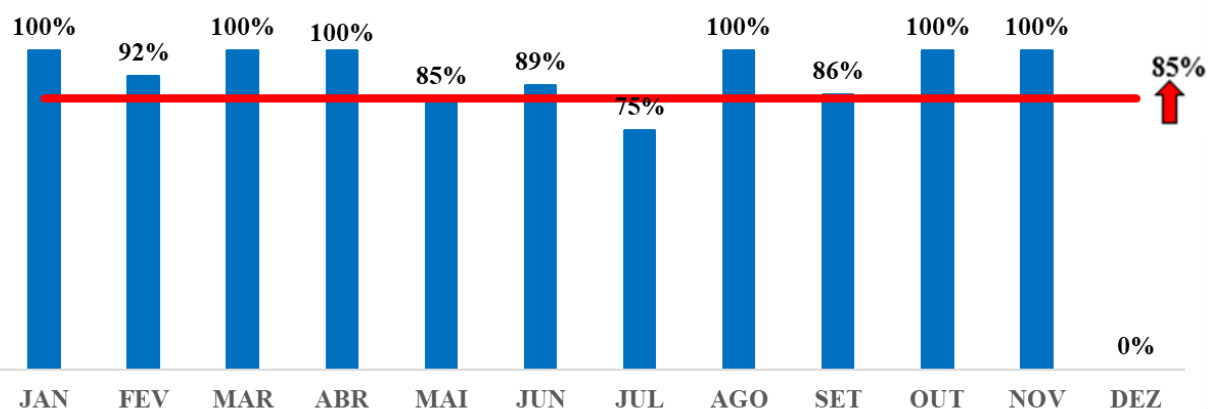


INCLUSÃO DE DEPENDENTES

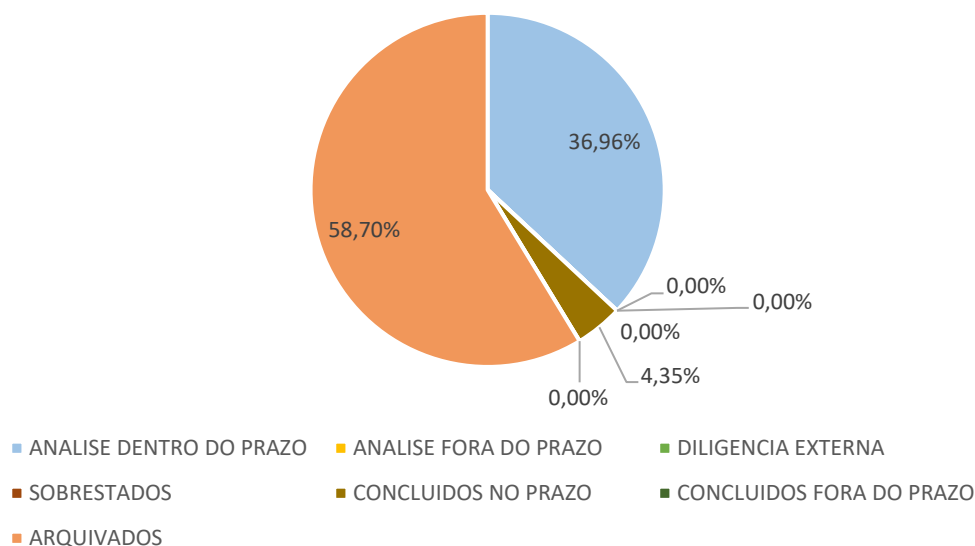


Processos de Aquisição

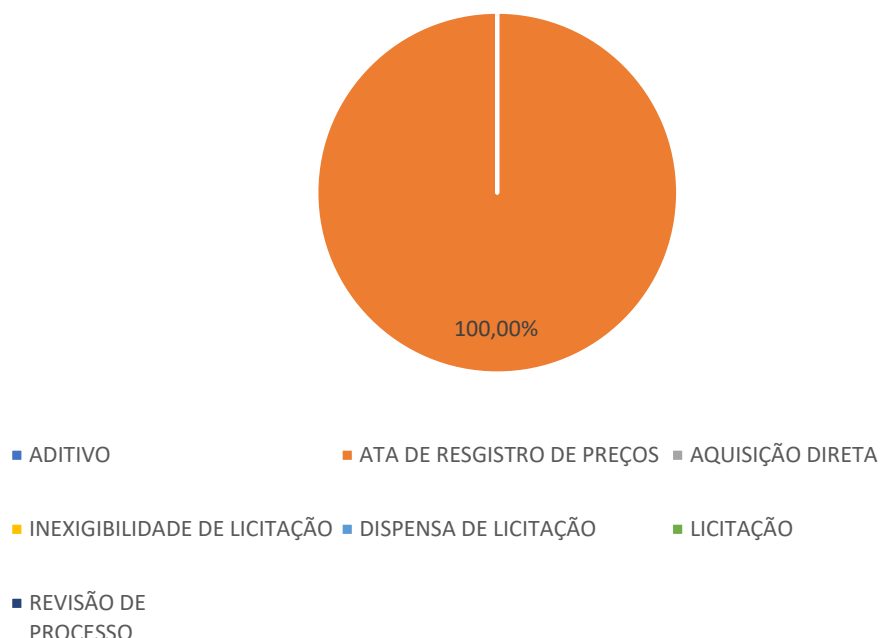
PROCESSOS DE AQUISIÇÃO



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



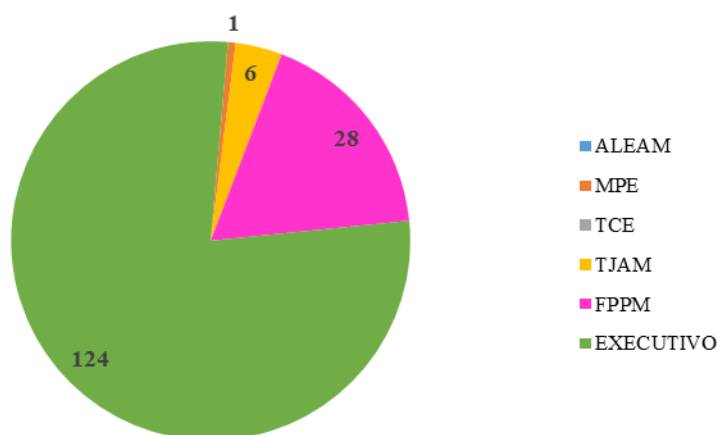
Estratificação de Inclusões de Benefícios na Folha de Pagamento - 2025

INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO 2025

■ APOSENTADORIA
■ PENSÃO

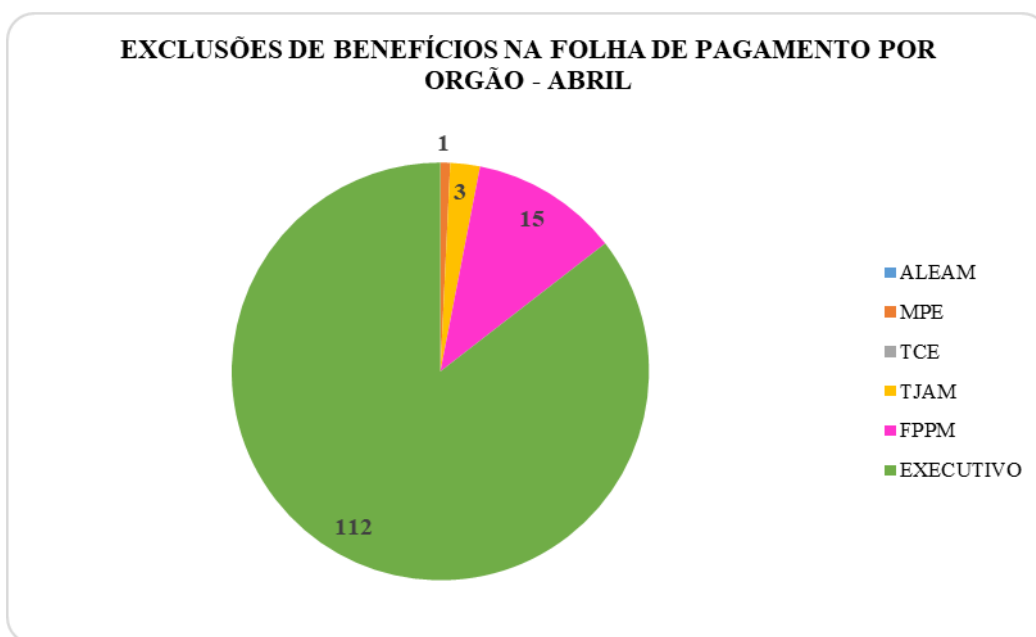
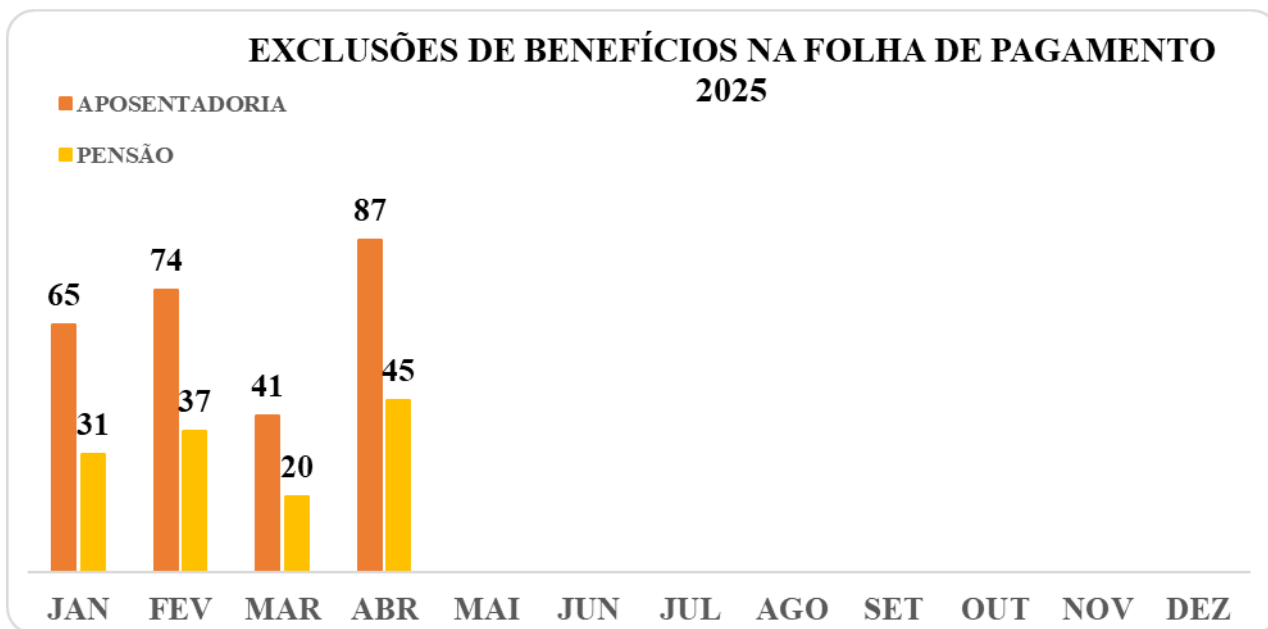


INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - ABRIL



Inclusão e Exclusão de Benefícios na Folha de Pagamento

Estratificação de Exclusões de Benefícios na Folha de Pagamento - 2025



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	R\$ 246.493,15		
ACRE	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -		
BAHIA	R\$ 93,14	-R\$ 93,14	-R\$ 93,14	-R\$ 93,14		
BETIM	R\$ 1.461,03	-R\$ 1.461,03	-R\$ 1.461,03	-R\$ 1.461,03		
CACHOEIRINHA	R\$ 65,76	-R\$ 65,76	-R\$ 65,76	-R\$ 65,76		
CAMPINAS	R\$ 10,01	-R\$ 10,01	-R\$ 10,01	-R\$ 10,01		
CAXIAS DO SUL	R\$ 44,42	-R\$ 44,42	-R\$ 44,42	-R\$ 44,42		
CEARA	R\$ 171,19	R\$ 171,19	R\$ 171,19	R\$ 171,19		
DECIPEX	R\$ 97.345,47	-R\$ 89.015,36	R\$ 13.997,98	-R\$ 92.196,24		
DISTRITO FEDERAL	R\$ 799,61	-R\$ 799,61	-R\$ 799,61	-R\$ 18.919,69		
ESCALDA	R\$ 882,91	-R\$ 882,91	-R\$ 882,91	-R\$ 882,91		
ESPIRITO SANTO	R\$ 152,01	-R\$ 152,01	-R\$ 152,01	-R\$ 152,01		
FORTALEZA	R\$ 50,87	R\$ 50,87	R\$ 50,87	R\$ 50,87		
GOIAS	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -		
IRANDUBA				-R\$ 29.398,10		
ITACOATIARA	R\$ 276,47	-R\$ 276,47	-R\$ 276,47	-R\$ 276,47		
JOINVILLE	R\$ 1.051,29	-R\$ 1.051,29	-R\$ 1.051,29	-R\$ 1.051,29		
LAGES	R\$ 306,46	R\$ 306,46	R\$ 306,46	R\$ 306,46		
LUCAS DO RIO VERDE	R\$ 649,76	-R\$ 649,76	-R\$ 649,76	-R\$ 649,76		
MANAUS	R\$ 873.564,63	-R\$ 816.495,11	R\$ 1.039.444,51	-R\$ 1.037.804,39		
MATO GROSSO	R\$ 1.106,07	-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	-R\$ 450,27		
MINAS GERAIS		-R\$ 25.166,70	R\$ 466,05	-R\$ 466,05		
NILOPOLIS	R\$ 232,36	-R\$ 232,36	-R\$ 232,36	-R\$ 232,36		
PALMAS	R\$ 505,22	-R\$ 505,22	-R\$ 505,22	-R\$ 505,22		
PARA	R\$ 254,55	R\$ 254,55	R\$ 254,55	R\$ 254,55		
PARANA	R\$ 817,39	R\$ 817,39	R\$ 817,39	R\$ 817,39		
R. JANEIRO (CAPITAL)				-R\$ 4.964,96		
R. JANEIRO (ESTADO)	R\$ 1.533,30	-R\$ 1.533,30	R\$ 1.533,00	-R\$ 1.533,30		
RIO GRANDE DO SUL	R\$ 179,19	-R\$ 1.261,94	R\$ 30,00	R\$ 149,26		
RONDONIA	R\$ 3.858,55	-R\$ 26.478,61	R\$ 4.277,44	-R\$ 33.593,89		
RORAIMA	R\$ 2.433,65	-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	-R\$ 138,31		
SANTA CATARINA	R\$ 154,44	R\$ 154,44	R\$ 154,44	R\$ 154,44		
SAO PAULO (CAPITAL)	R\$ 4,41	-R\$ 4,41	-R\$ 4,41	-R\$ 8.444,17		
SAO PAULO (ESTADO)	R\$ 172,43	-R\$ 172,43	-R\$ 172,43	-R\$ 172,43		
TATUI		-R\$ 5.852,52	R\$ 108,38	-R\$ 108,38		
UBERLANDIA	R\$ 485,44	-R\$ 485,44	-R\$ 485,44	-R\$ 30.372,64		

Fonte: COMPREV

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

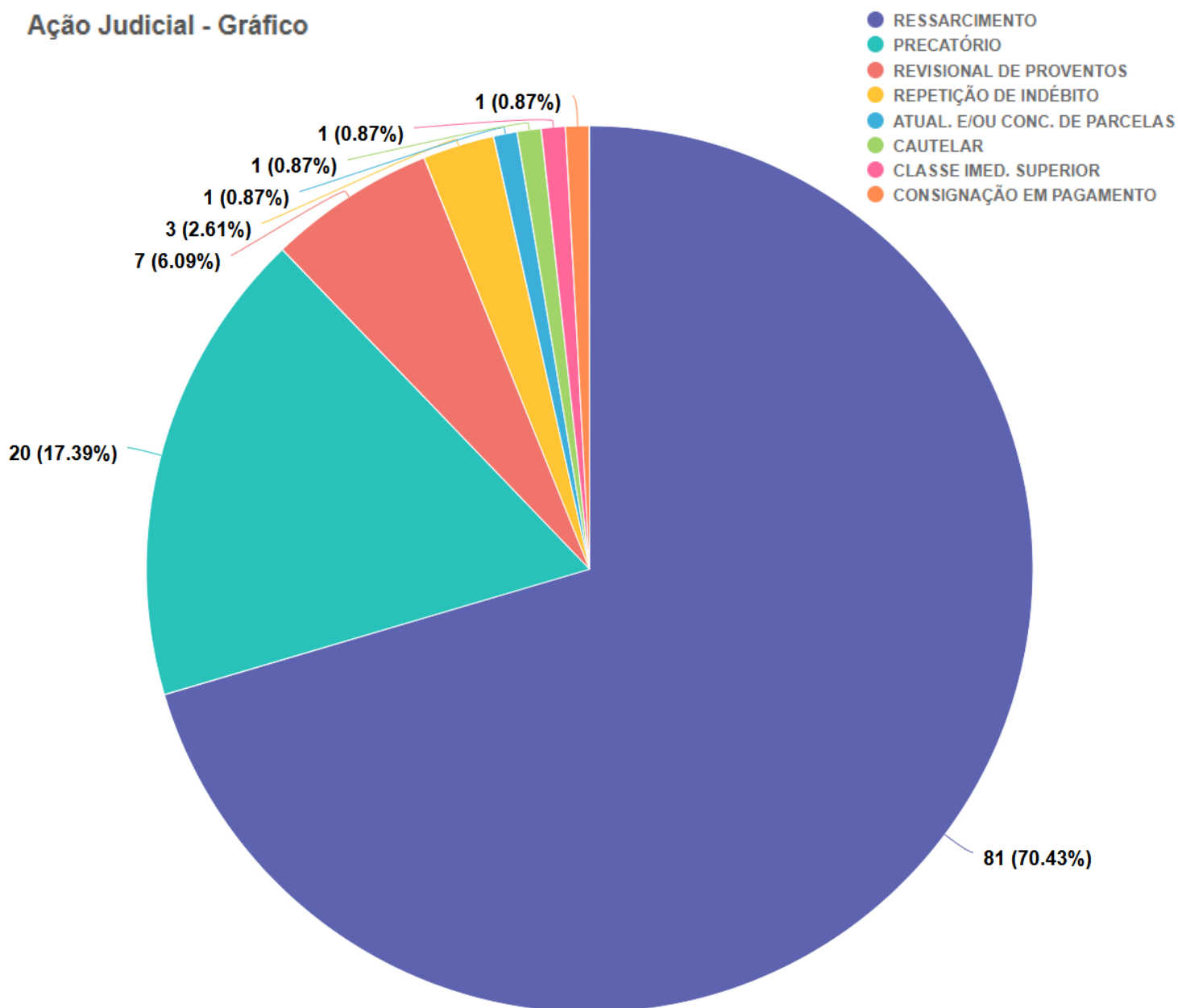
Nota: Em **AZUL** temos a receber

Nota: Em **VERMELHO** temos a pagar

PROCESSOS INGRESSOS

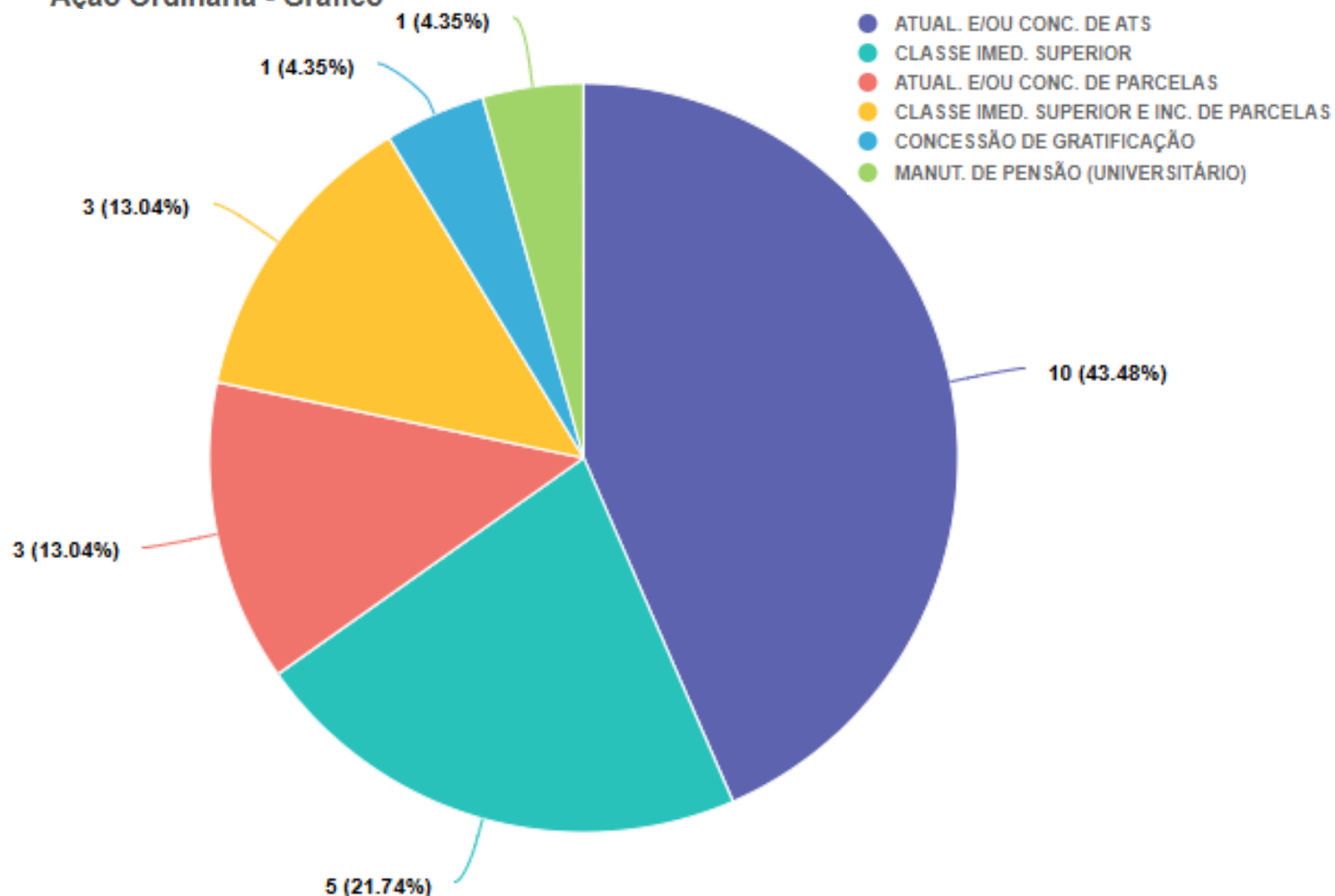


Ação Judicial - Gráfico

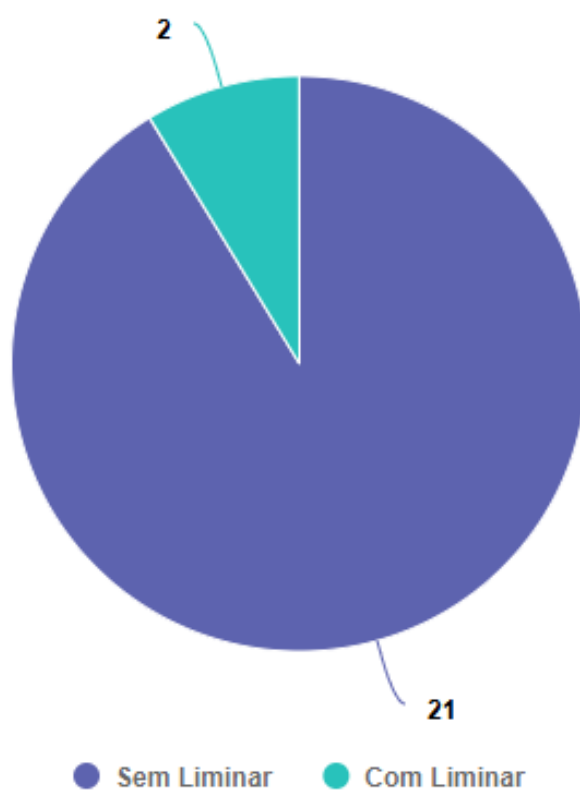


Informações do Contencioso

Ação Ordinária - Gráfico



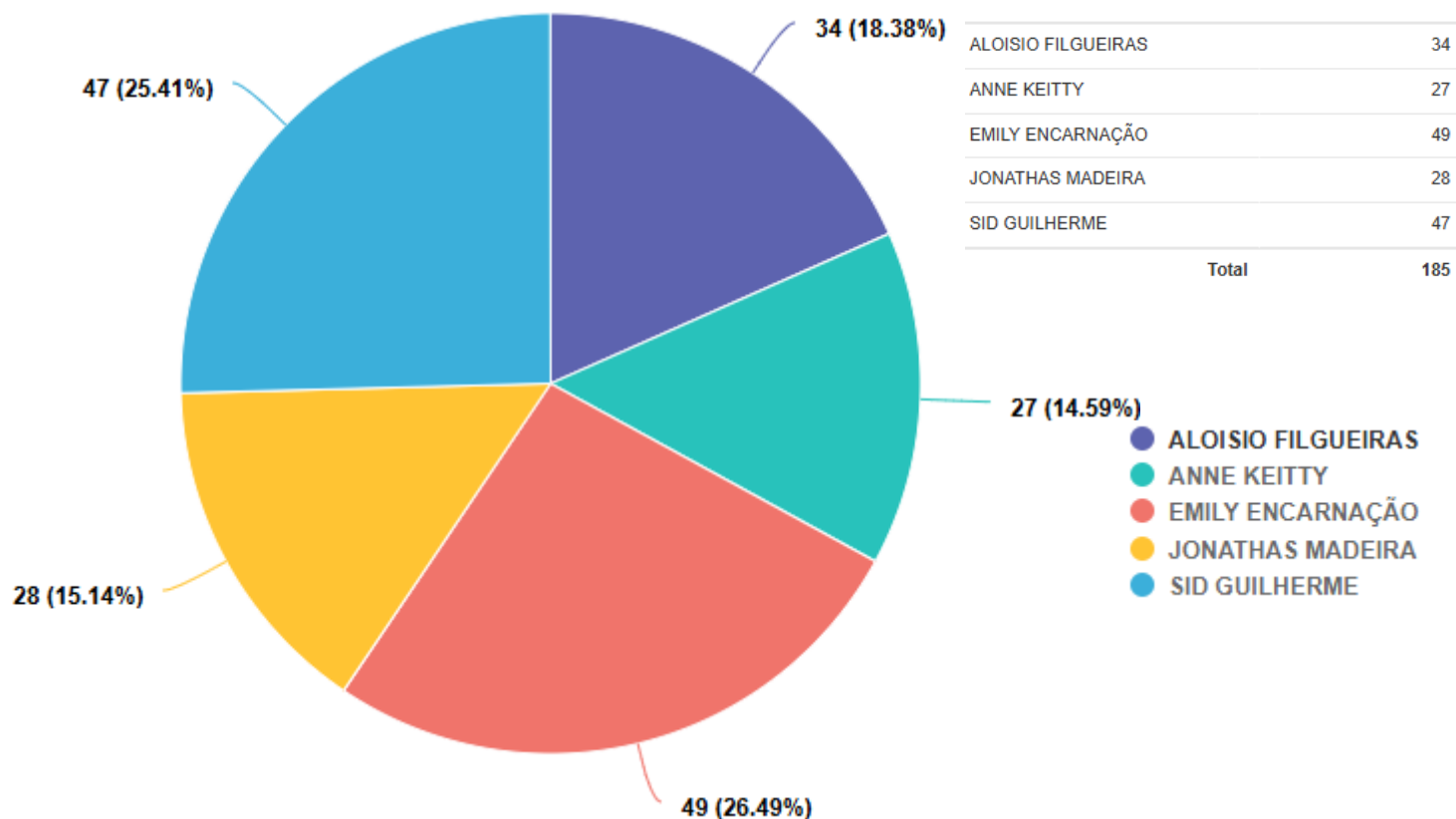
Ação de Cobrança - Gráfico



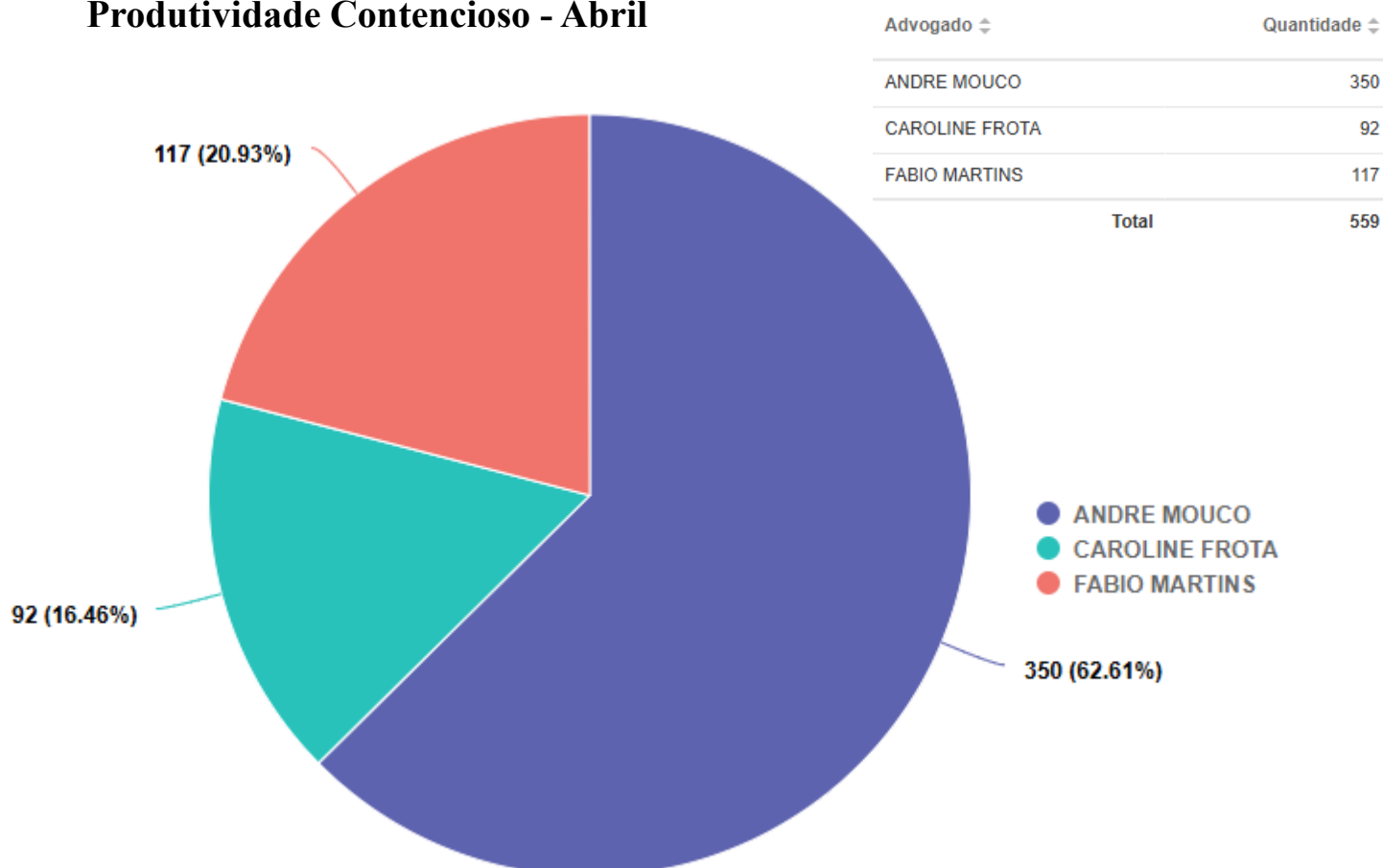
Informações do Contencioso

AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
ABRIL	PRECATÓRIO	4	16	115
	RESSARCIMENTO	19	62	
	CAUTELAR	1	0	
	ATUAL. E/OU CONC. DE PARCELAS	0	1	
	REVISIONAL DE PROVENTOS	5	2	
	CLASSE IMED. SUPERIOR	1	0	
	REPETIÇÃO DE INDÉBITO	0	3	
	CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO	0	1	
AÇÕES ORDINARIA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
ABRIL	ATUAL E/OU CONC. DE ATS	8	2	23
	CLASSE IMED. SUPERIOR	4	1	
	CLASSE IMED. SUPERIOR E INC. DE PARCELAS	2	1	
	ATUAL E/OU CONC. DE PARCELAS	1	2	
	CONCESSÃO DE GRATIFICAÇÃO	1	0	
	MANUT. DE PENSÃO (UNIVERSITÁRIO)	1	0	
AÇÃO DE COBRANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
ABRIL		2	21	23
MANDADO DE SEGURANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
ABRIL	ATUAL. E/OU CONC. DE PARCELAS	1	0	2
	PRECATÓRIO	1		
JUIZADO ESPECIAL				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
ABRIL		0	1	1

Produtividade Prev. Adm. – Abril



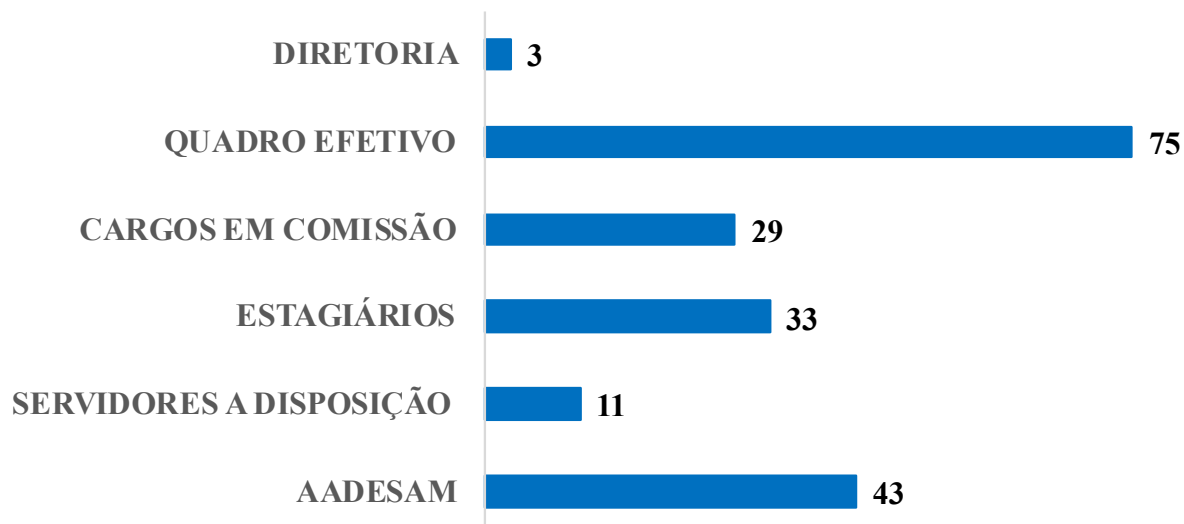
Produtividade Contencioso - Abril



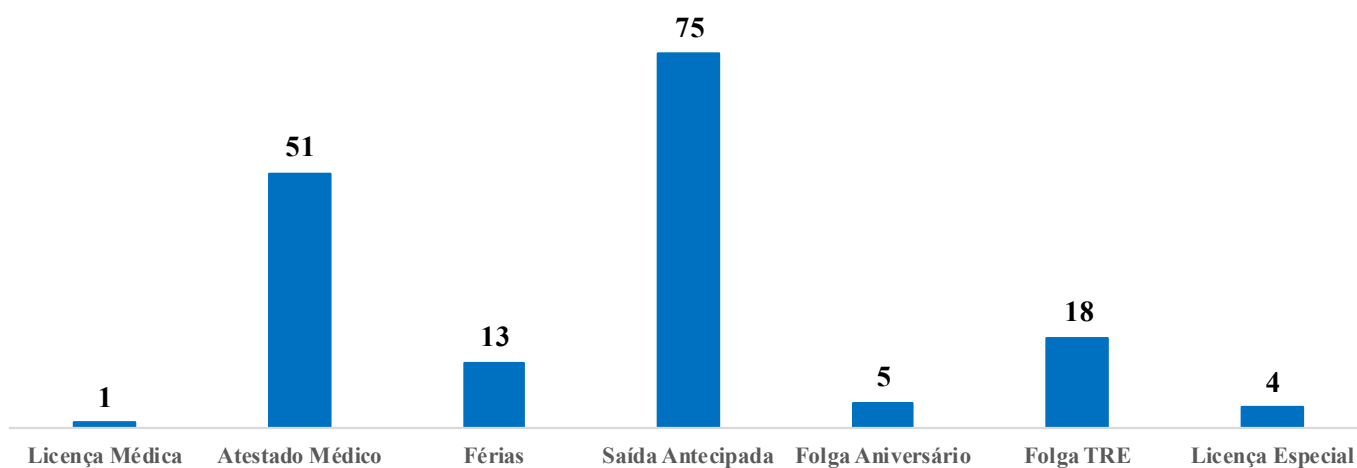
RECURSOS HUMANOS



CARGOS E FUNÇÕES - ABRIL/2025



ABSENTEÍSMO



AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES



Avaliação dos Fornecedores

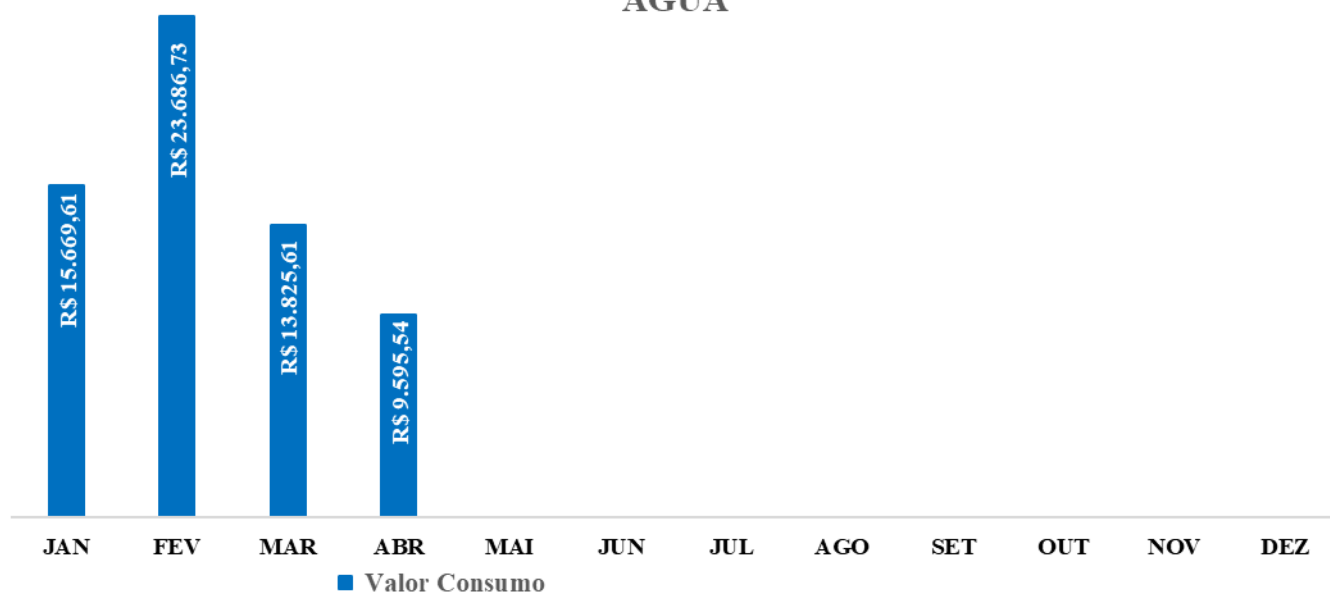
2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - ABRIL 2025

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
IMPrensa 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.	44,5	Bom	Bom	Regular	Bom	Regular	Bom	Excelente
AGÊNCIA ASSESSORIA 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 AMAZÔNIA LTDA	49	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Bom
PRODAM PROCESSAMENTO DE DADOS AMAZONAS 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

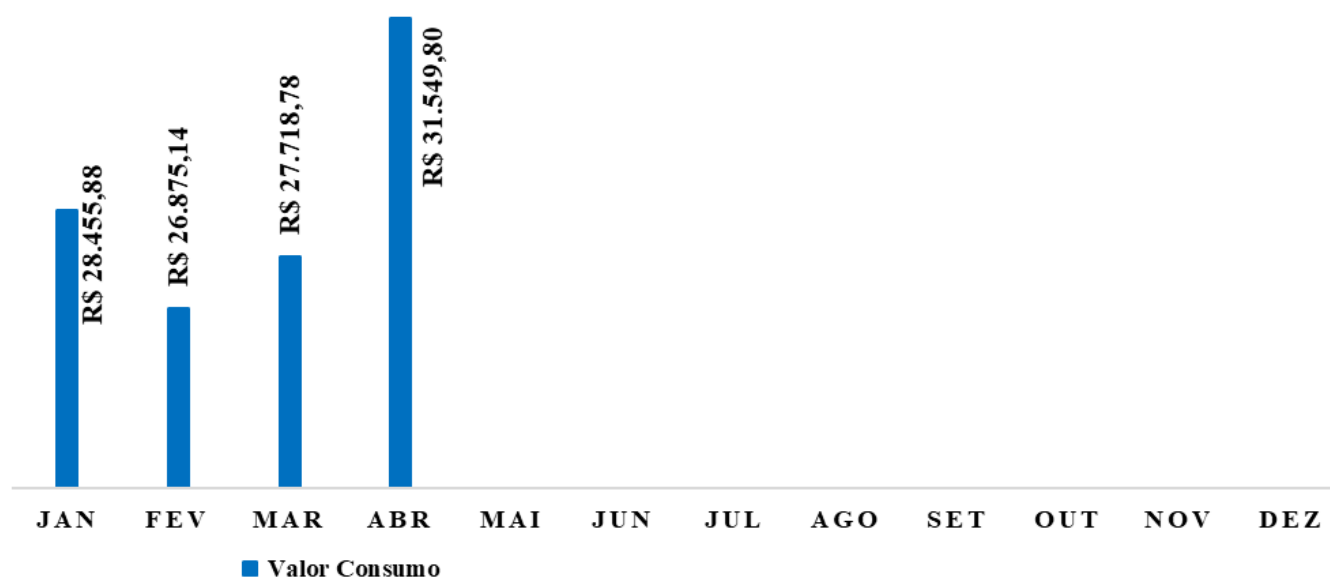
CONSUMO DE CONTAS



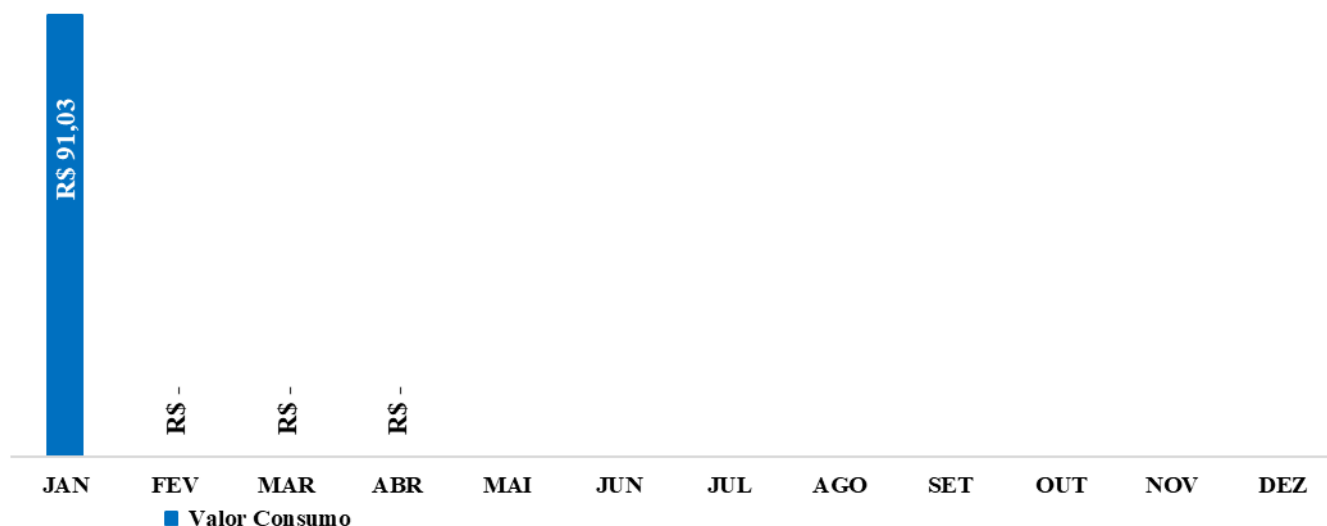
ÁGUA



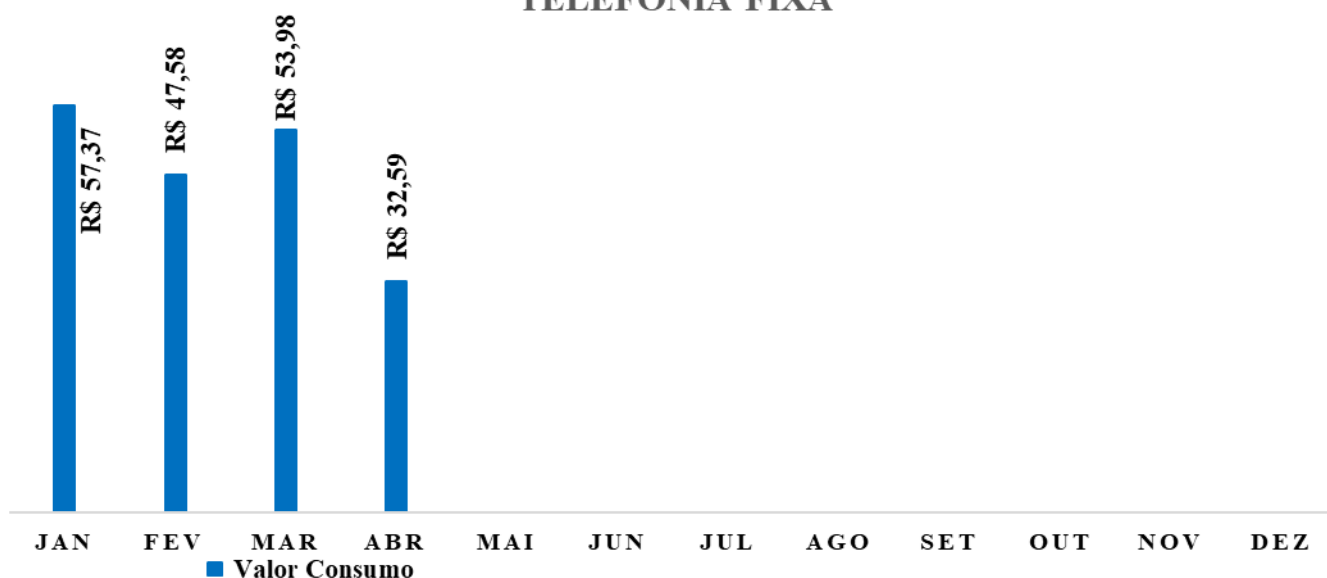
ENERGIA



CORREIOS



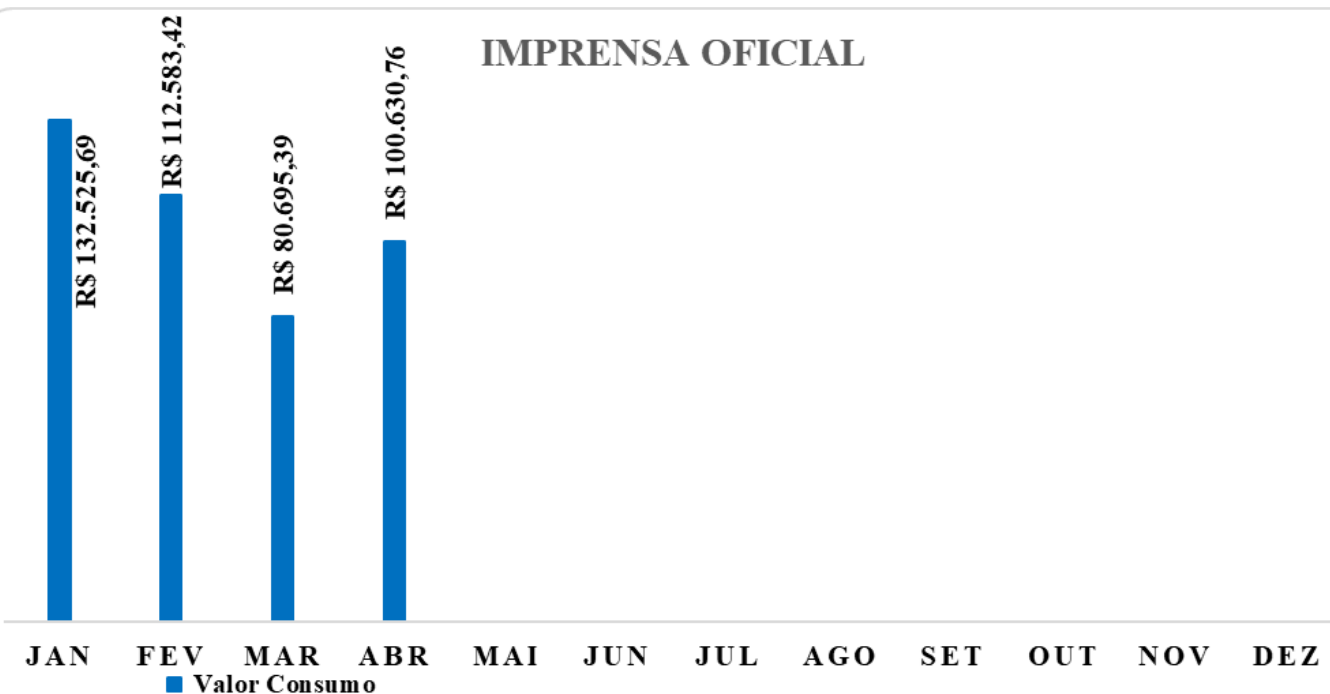
TELEFONIA FIXA



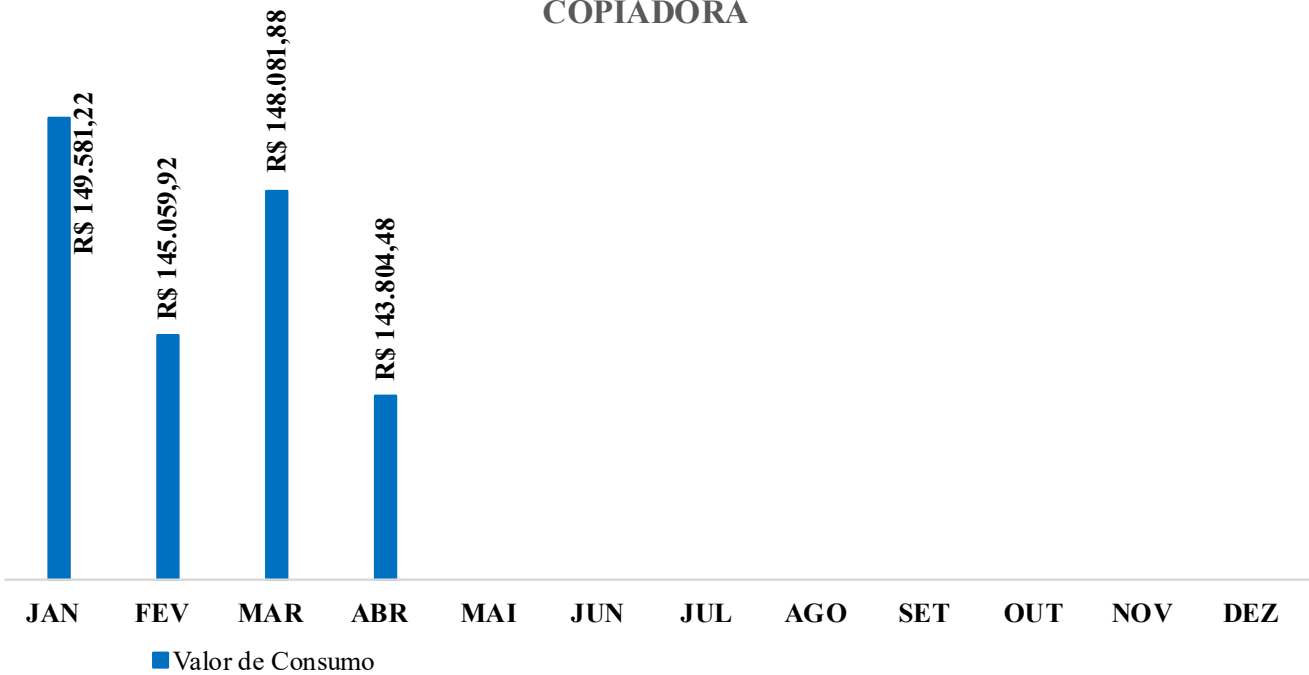
TELEFONIA MÓVEL



IMPrensa Oficial



COPIADORA



TÁXI

