



AMAZONPREV

2025

RELATÓRIO SETEMBRO

Sistema de Gestão da Qualidade
NBR 9001:2015
Pró Gestão



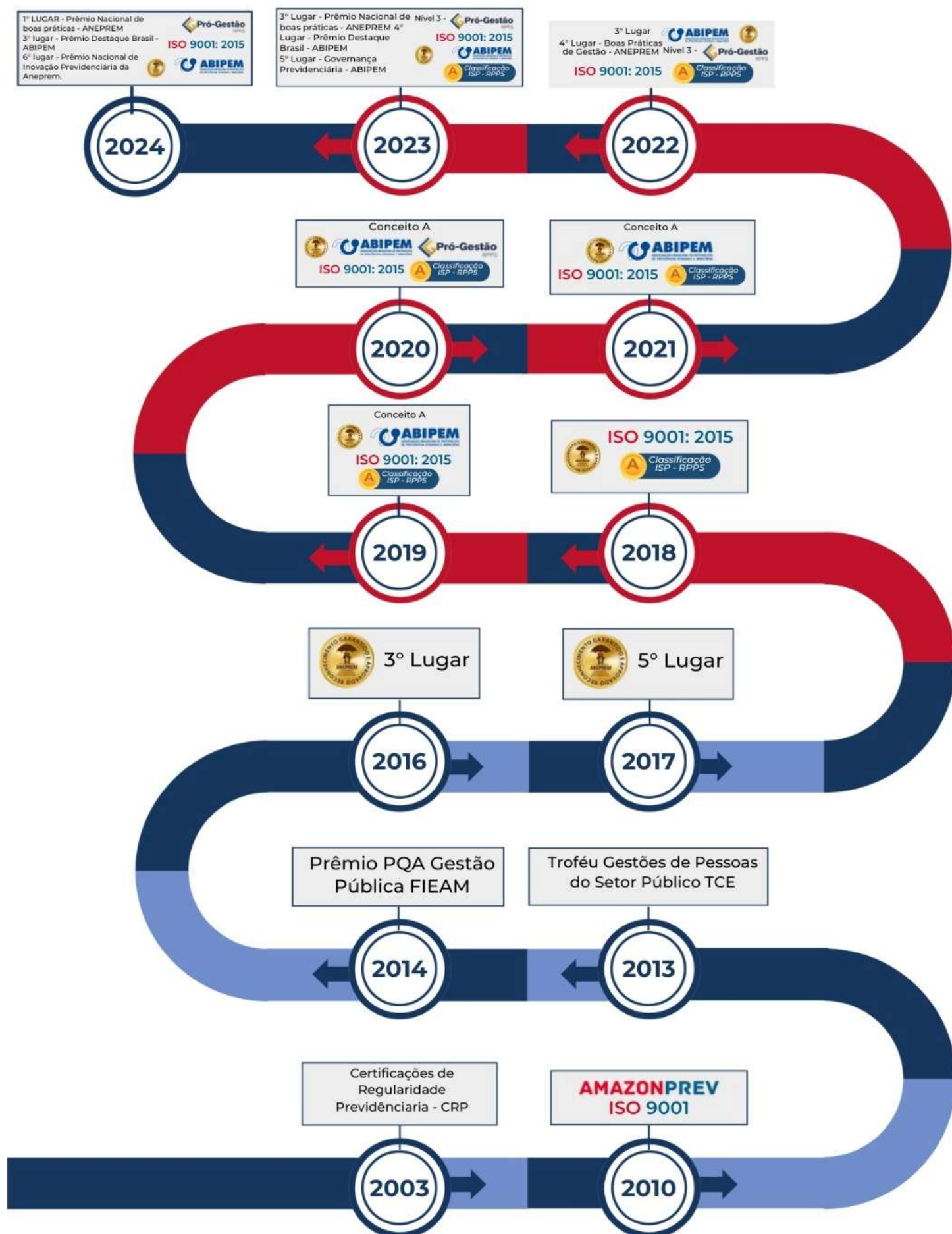
Fundação

AMAZONPREV

CONTEXTO ORGANIZACIONAL



Histórico de Certificações



Missão, Visão e Valores

Missão (Propósito)

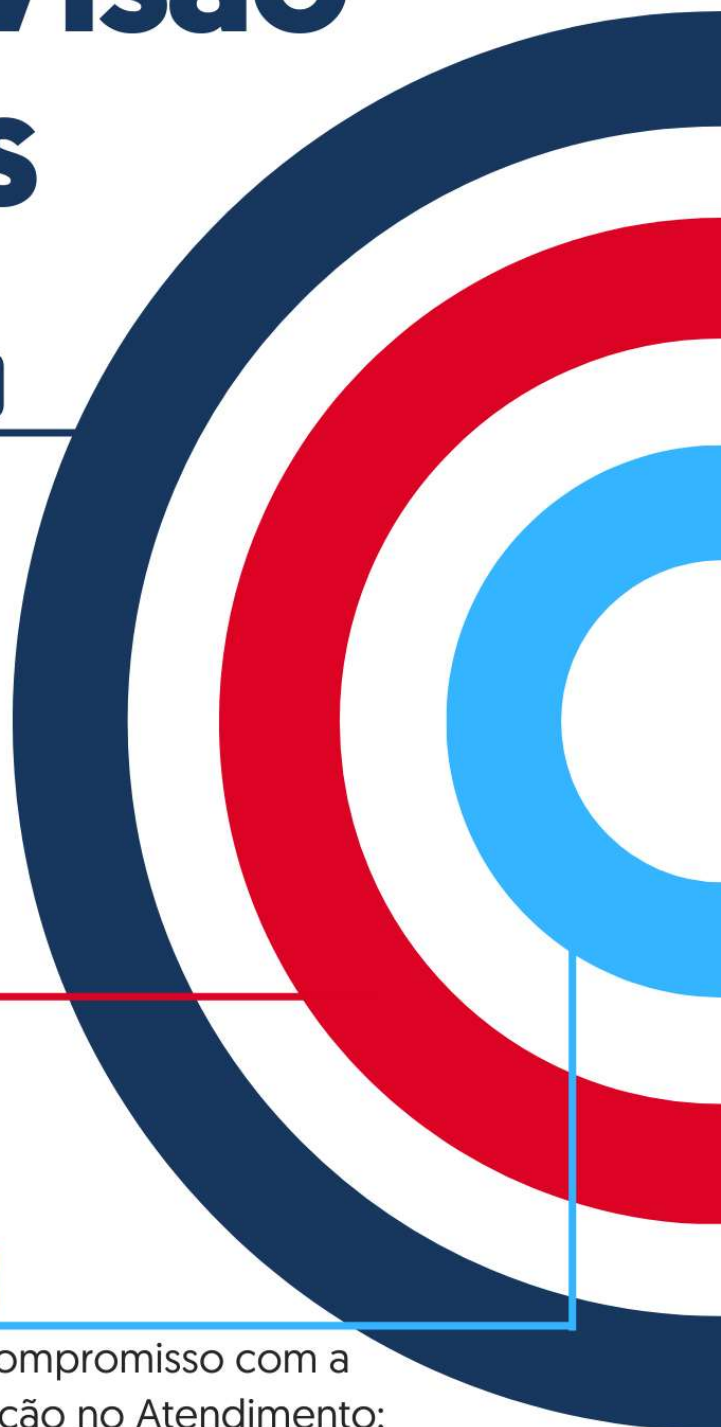
“Assegurar aos servidores públicos do Estado do Amazonas e seus dependentes os benefícios que lhes sejam devidos, gerindo os recursos de forma a observar o caráter contributivo e o equilíbrio financeiro e atuarial.”

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”.

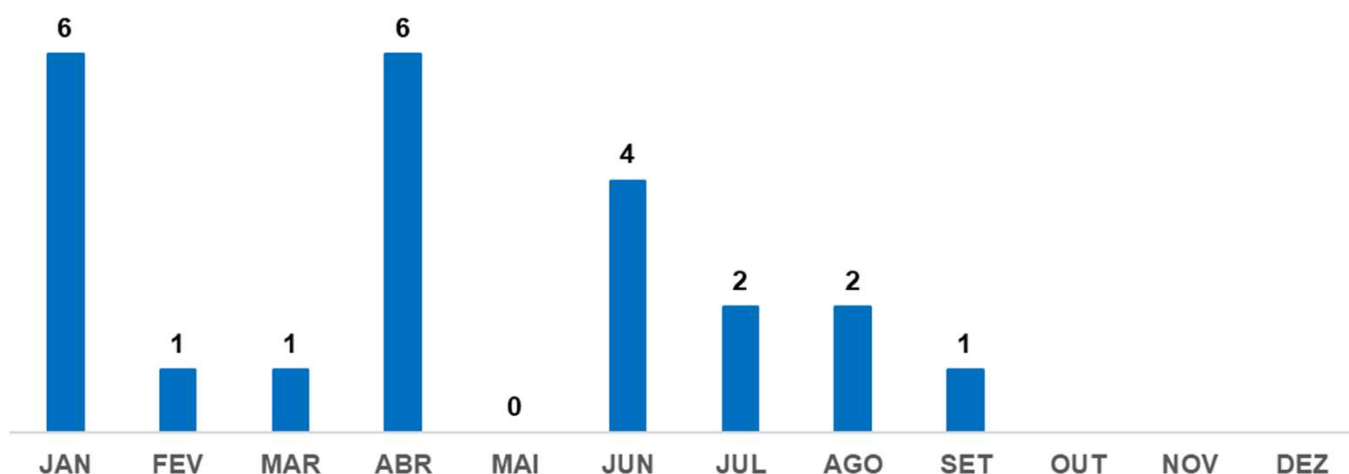


SETEMBRO 2025

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	Dia 05 - Feriado			

Legislação aplicada ao escopo da Amazonprev

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



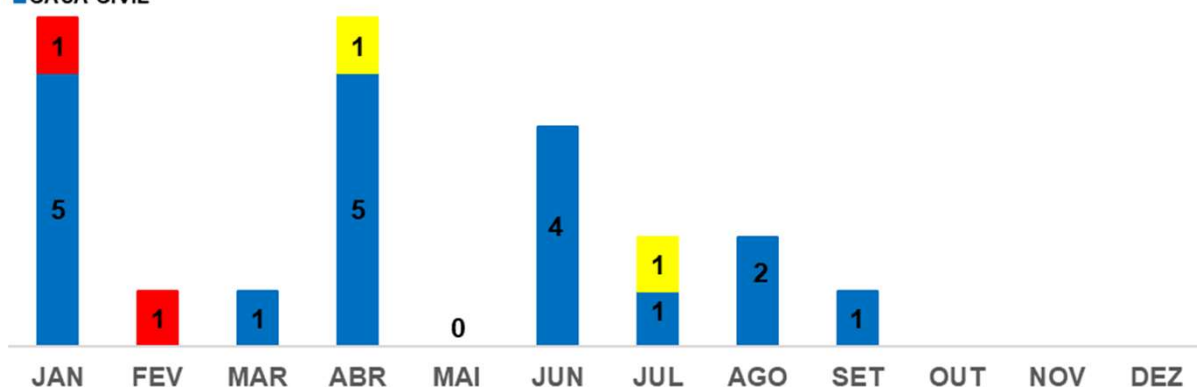
AMAZONPREV

TCE

ÓRGÃOS FEDERAIS

CASA CIVIL

ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



PUBLICAÇÕES DAS LEGISLAÇÕES APLICADAS AS ATIVIDADES INSTITUCIONAIS

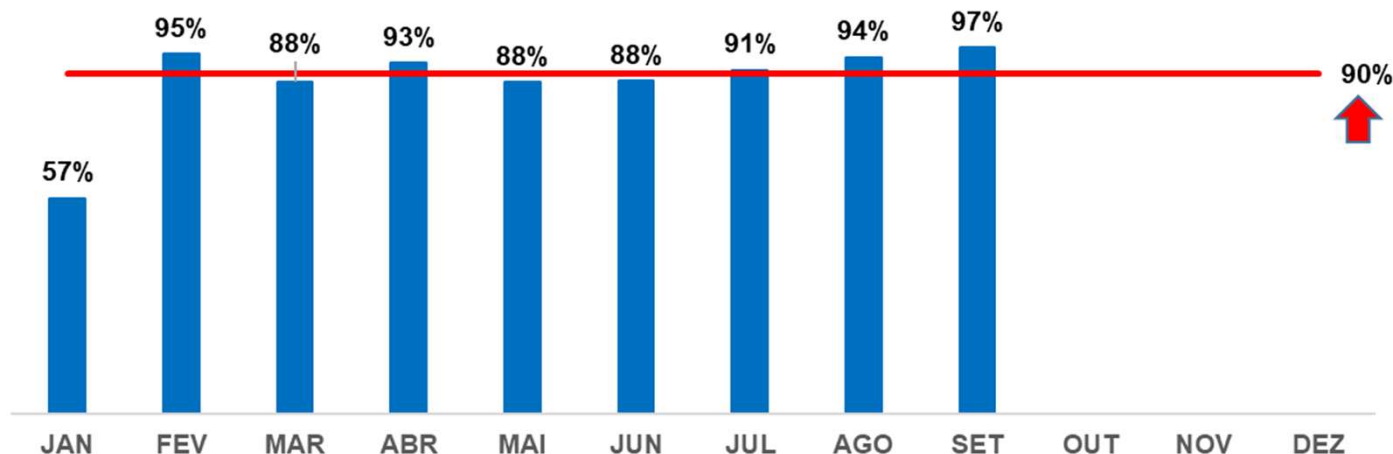
INTERNA/ EXTERN	DIÁRIO	DATA DA PUBLICAÇÃO	LEGISLAÇÃO	ORIGEM	OBJETO
SETEMBRO					
EXTERNA	35.537	01/09/2025	LEI COMPLEMENTAR N.º 278, DE 1.º DE SETEMBRO DE 2025	CASA CIVIL	ALTERA , na forma que especifica, a Lei Complementar n.º 30, de 27 de dezembro de 2001, que “DISPÕE sobre o Regime Próprio de Previdência do Estado do Amazonas, estabelece seus Planos de Benefícios e Custeio, cria Órgão Gestor e dá outras providências”.

FOCO NO CLIENTE

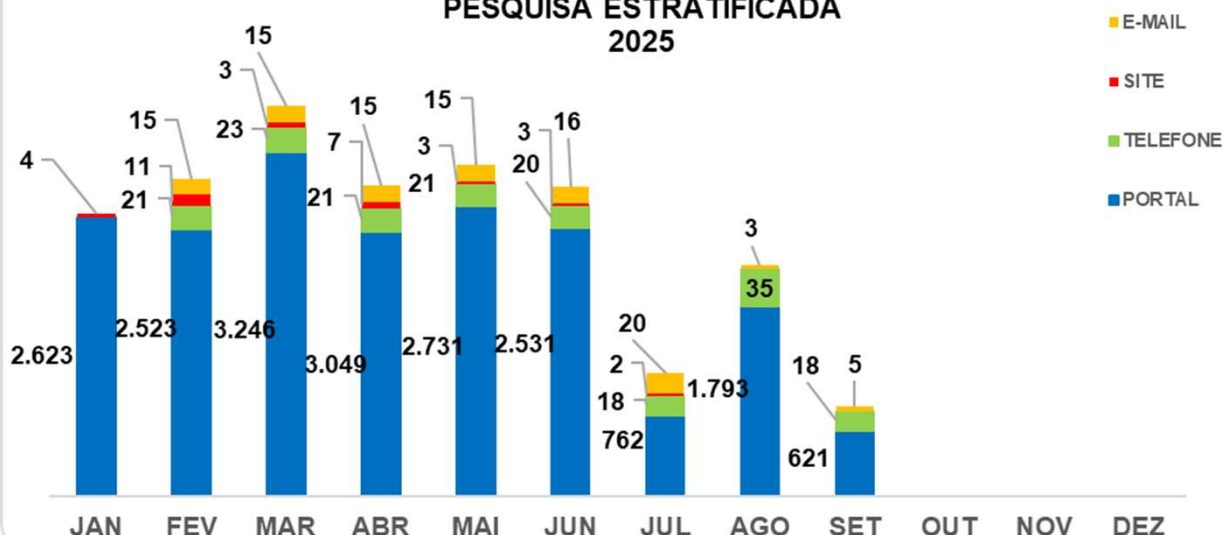


Satisfação do cliente em relação ao atendimento

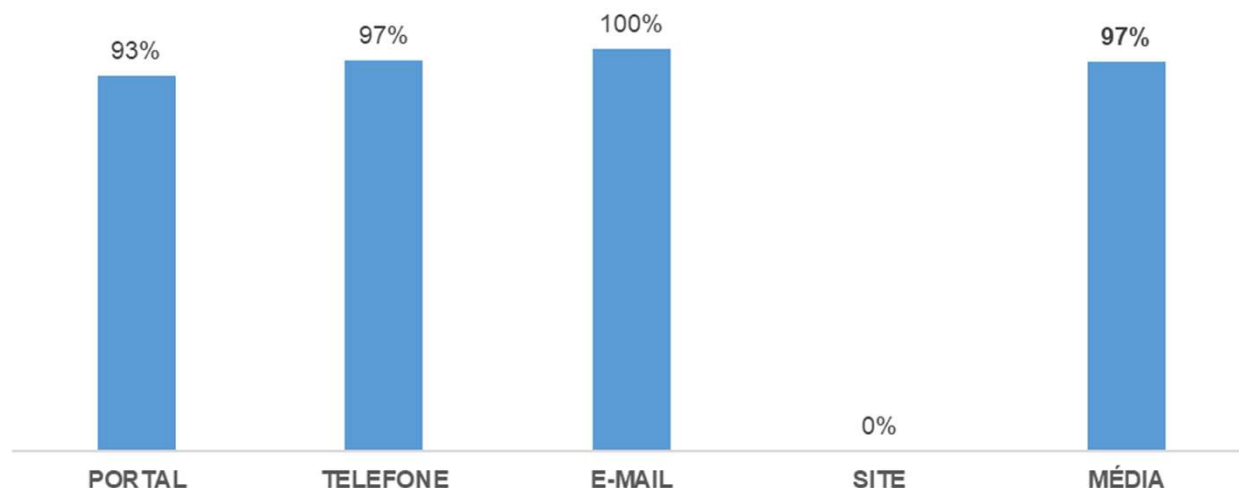
SATISFAÇÃO DE CLIENTE
2025



PESQUISA ESTRATIFICADA
2025



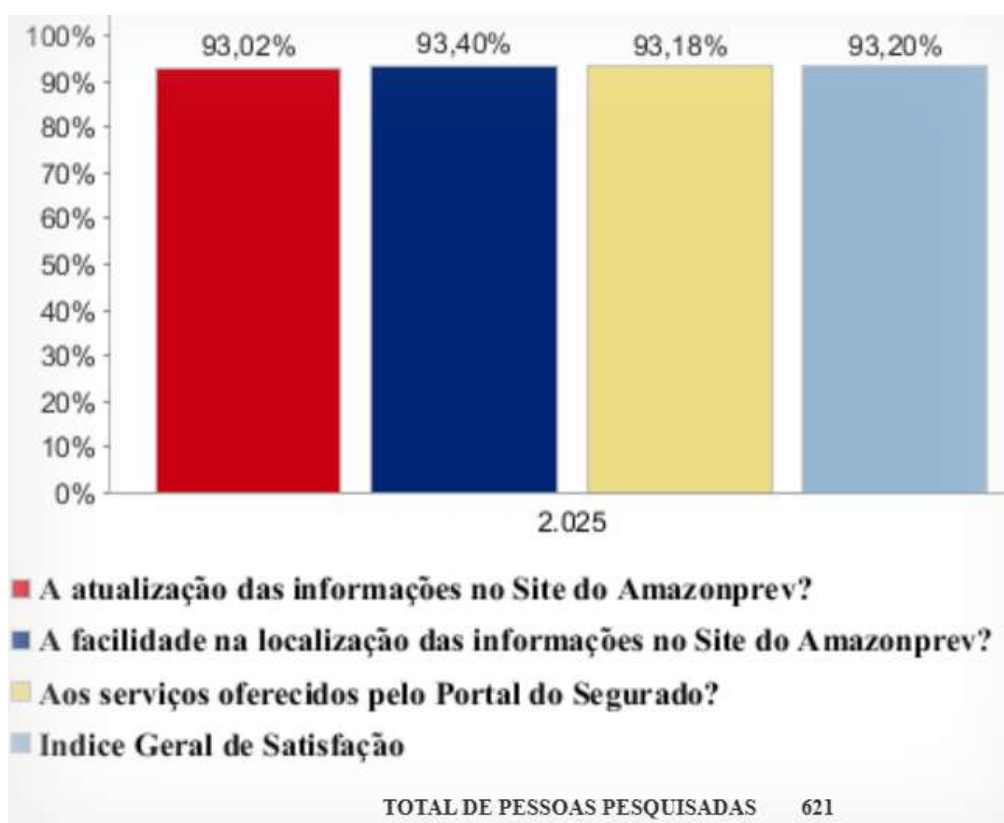
MÉDIA DE SATISFAÇÃO - SETEMBRO



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 setembro, o percentual geral foi de 93,20%, considerado ótimo, com 621 pessoas pesquisadas.



Satisfação do cliente em relação ao atendimento

Pesquisa realizada no Site da Amazonprev:

No mês de setembro, não houve registro de pesquisas de satisfação no site da AMAZONPREV. Isso ocorreu devido à baixa utilização desse canal para manifestação dos segurados durante o período.

Pesquisa realizada via telefone:

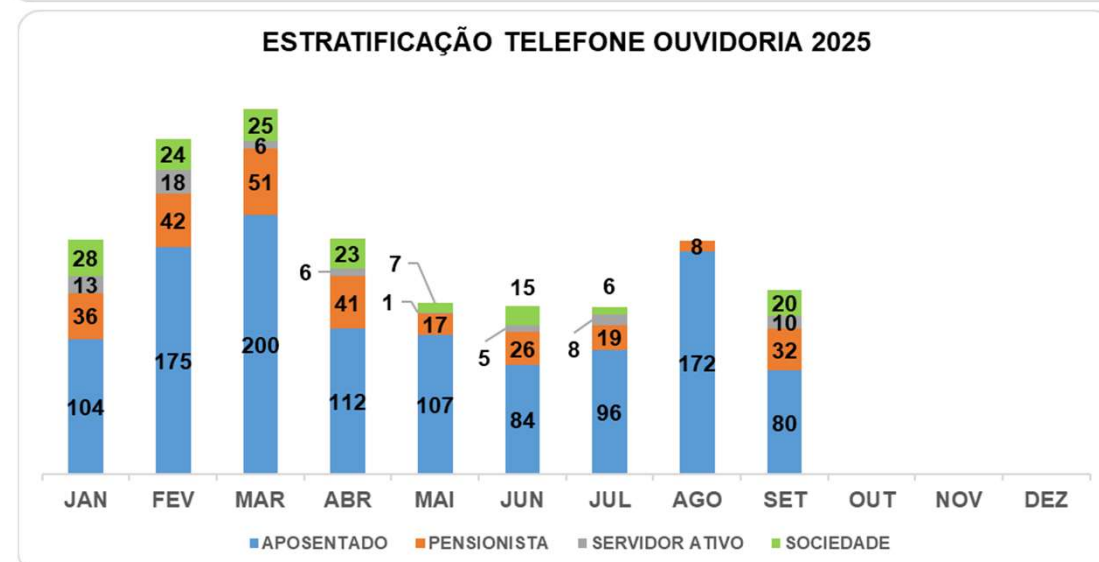
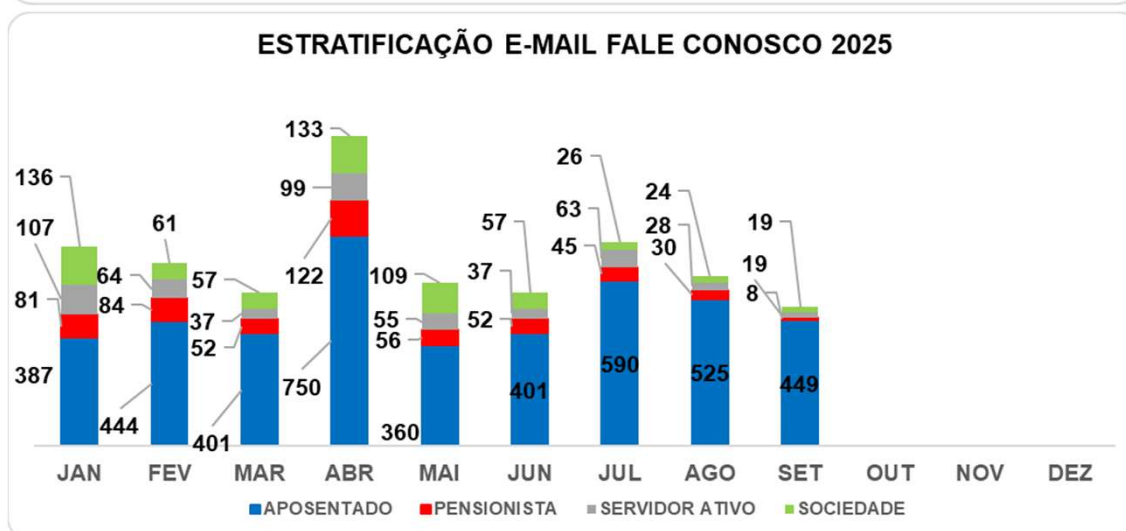
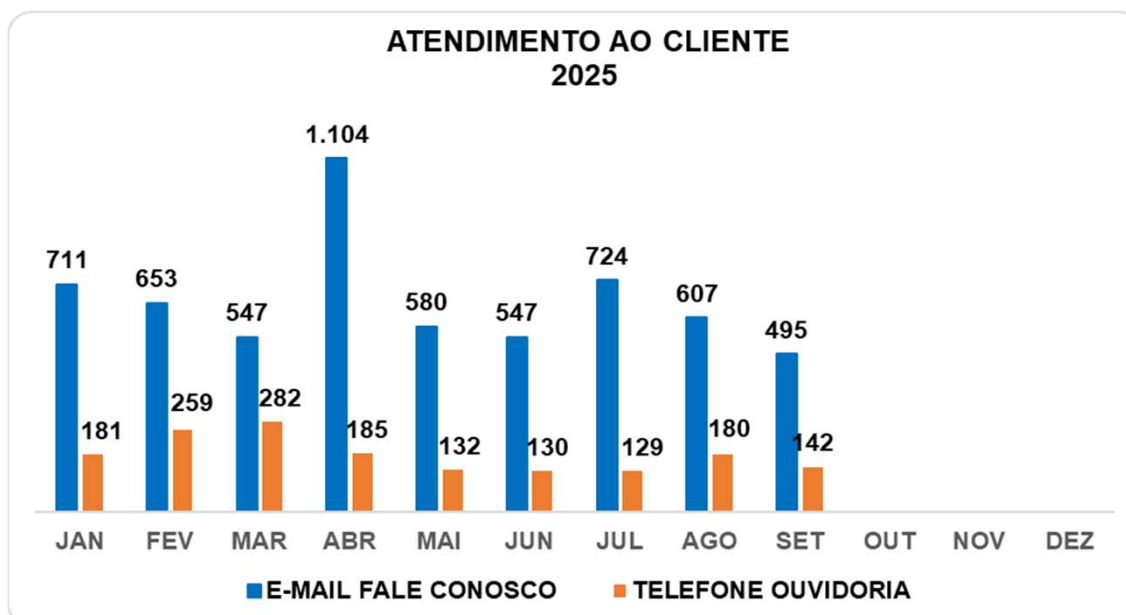
Foram realizadas 18 pesquisas de satisfação por meio do telefone da Ouvidoria da AMAZONPREV no mês de setembro. Os segurados avaliaram o atendimento prestado, resultando em um índice de 97% de satisfação.

Pesquisa realizada via e-mail:

Em setembro, foram feitas 5 pesquisas de satisfação no formulário do e-mail faleconosco@amazonprev.am.gov.br, com pontuação de 1 a 5 avaliando a satisfação dos segurados, onde todos os segurados que responderam informaram ter suas demandas atendidas, mantendo índice de 100% de atendimento realizado.

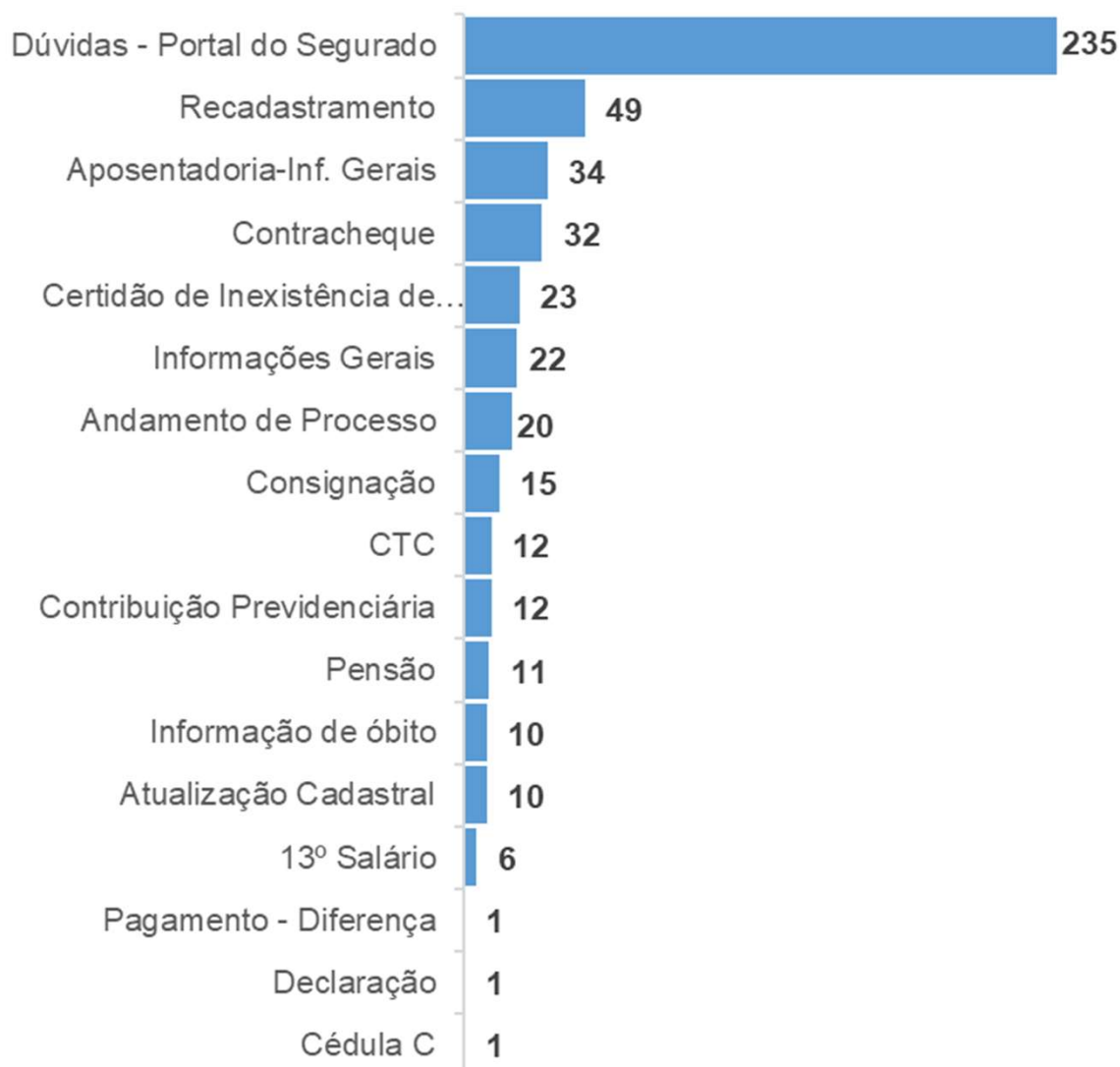
Atendimento ao Cliente

No mês de setembro de 2025, foi registrado 495 manifestações através do e-mail Fale Conosco e 142 manifestações no telefone da Ouvidoria, como mostra os gráficos abaixo.

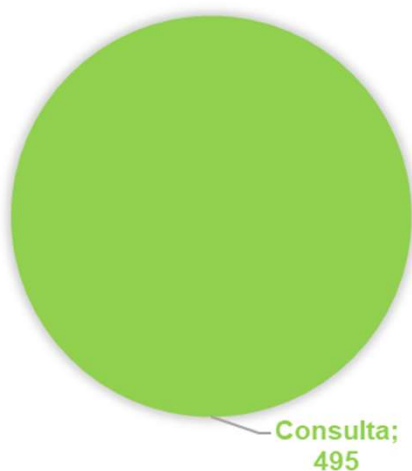


Atendimento ao Cliente através do e-mail Fale Conosco

DEMANDAS VIA E-MAIL - SETEMBRO



TIPO DE ATENDIMENTO E-MAIL - SETEMBRO

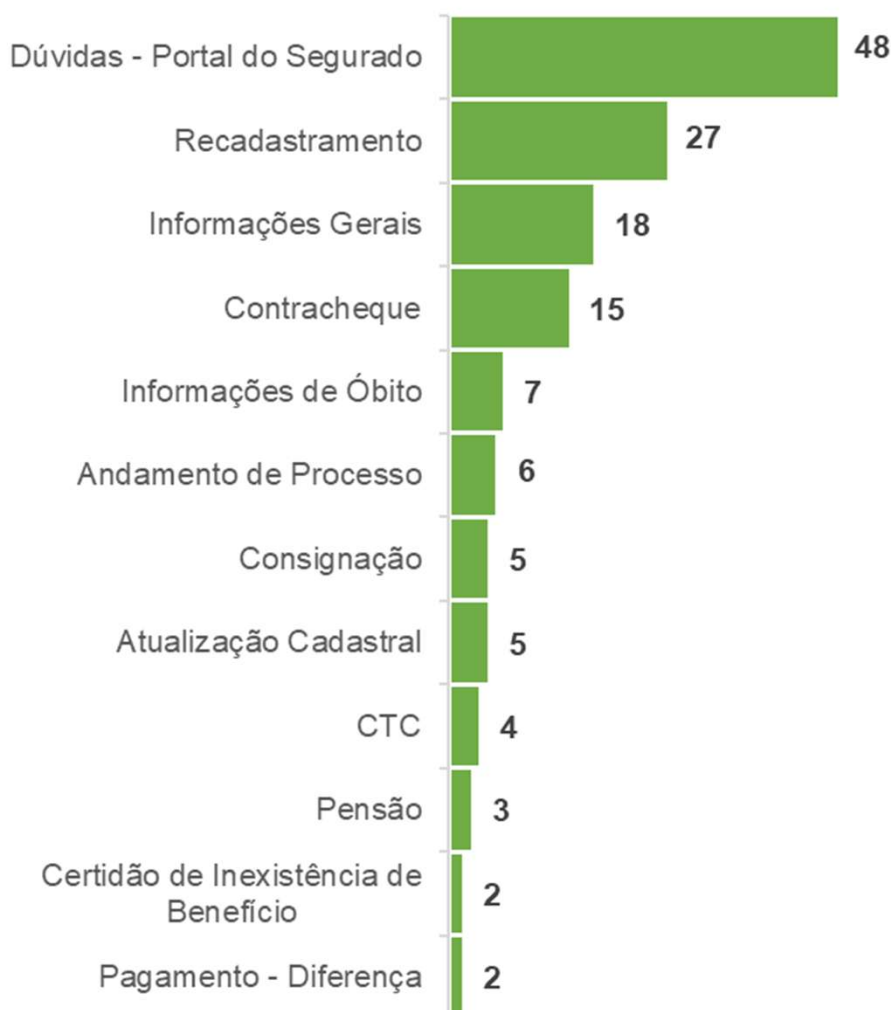


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	0
Consulta	495
Denúncia	0
Elogio	0
Sugestão	0

Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Atendimento ao Cliente através do telefone da Ouvidoria

DEMANDAS VIA TELEFONE - SETEMBRO

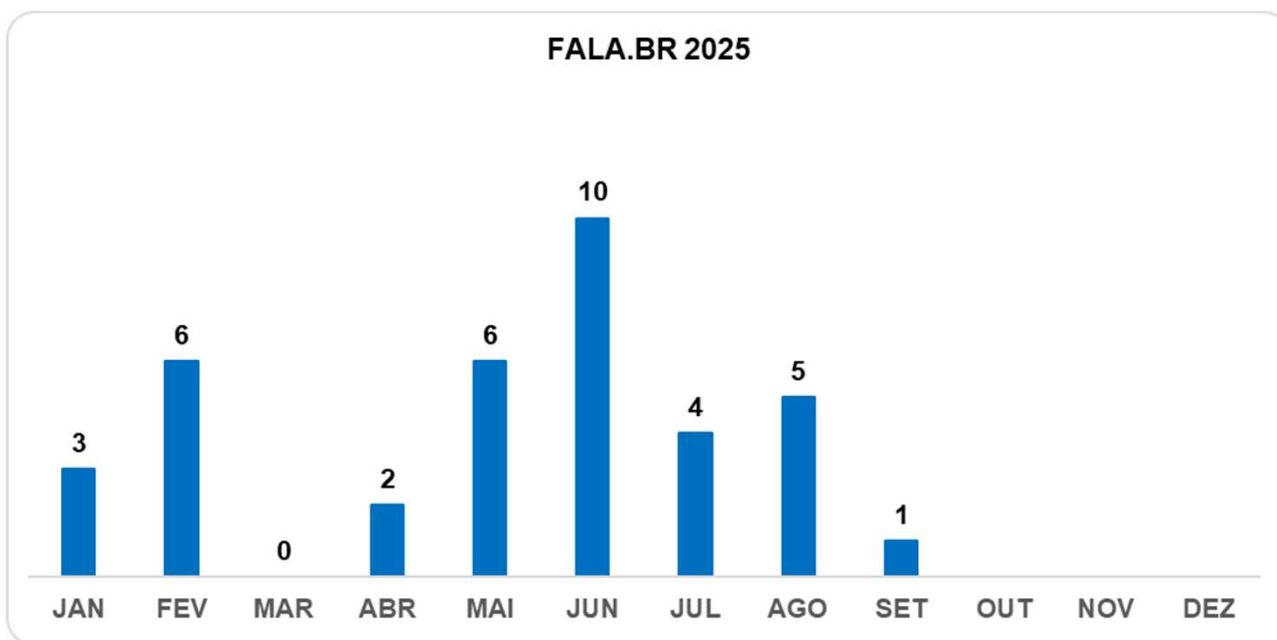


TIPO DE ATENDIMENTO - TELEFONE OUVIDORIA 2025



TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	3
Consulta	139
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:



No mês de setembro, foi registrada 1 manifestação na plataforma FALA.BR, com as seguintes demandas:



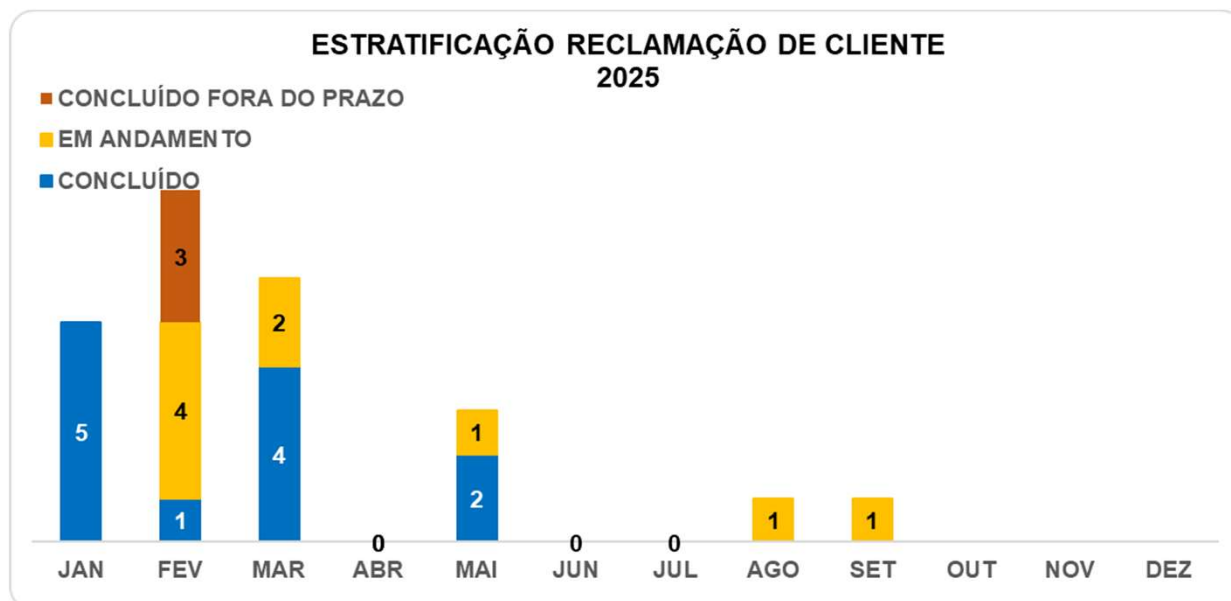
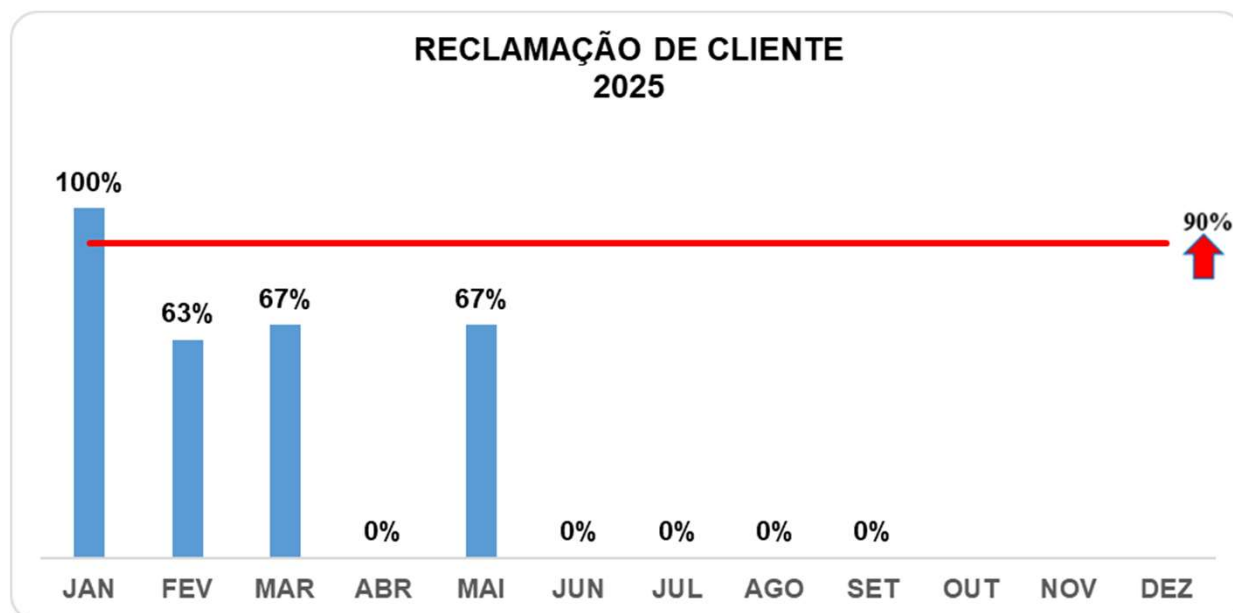
Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

Atendimento das Reclamações de Cliente em até 5 dias úteis



Fundação
AMAZONPREV

Em setembro, foi registrada 01 (uma) reclamação de cliente direcionada ao setor COPAG, a qual, até o fechamento deste relatório, encontrava-se em andamento.



Fonte: Ouvidoria/Amazonprev

184 PROCESSOS RECEBIDOS
165 PROCESSOS ANALISADOS
151 LAUDOS EMITIDOS
14 DILIGÊNCIAS EMITIDAS
11 DILIGÊNCIAS RETORNADAS

1 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES
--

638 DEMANDAS DA OUVIDORIA
495 E-MAILS PARA CONSULTA
142 CHAMADAS DE LIGAÇÃO
1 DEMANDAS DO "FALA BR"

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Fundação

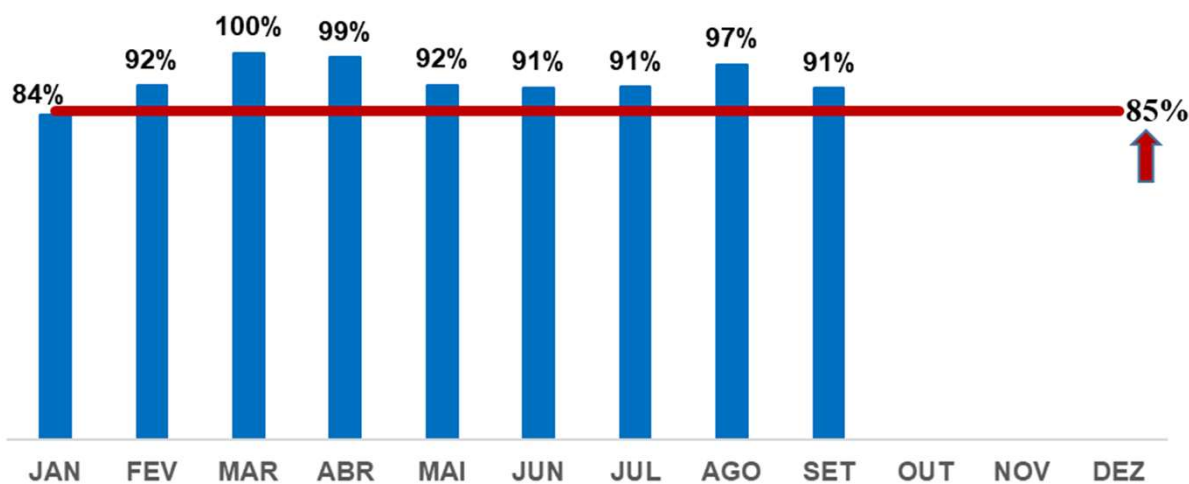
AMAZONPREV

Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

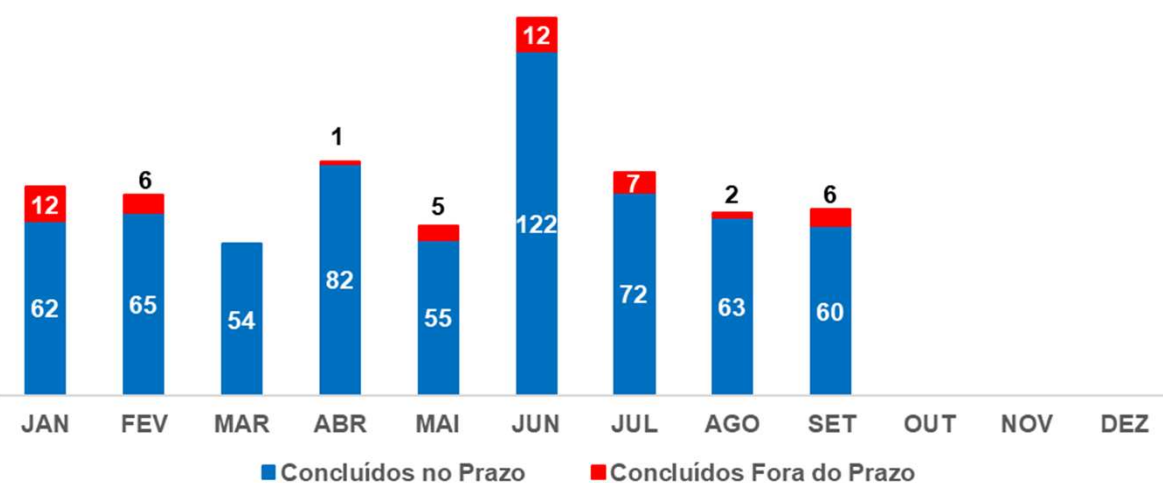


Fundação
AMAZONPREV

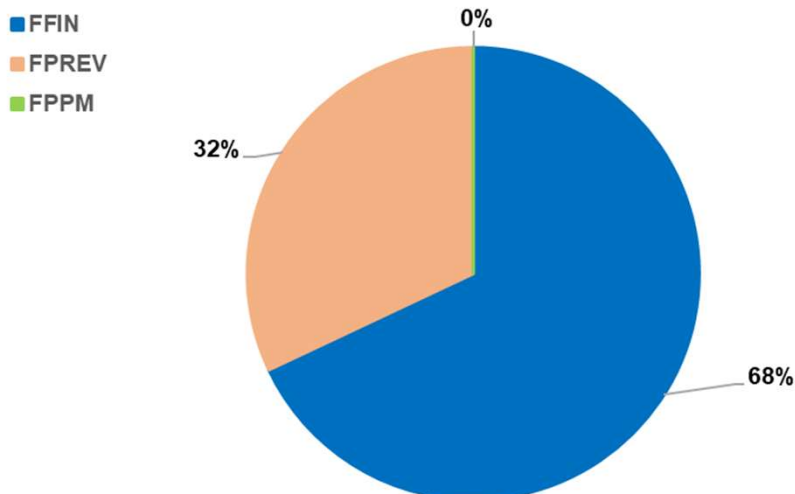
CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE APOSENTADORIA CONCLUÍDAS 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - SETEMBRO

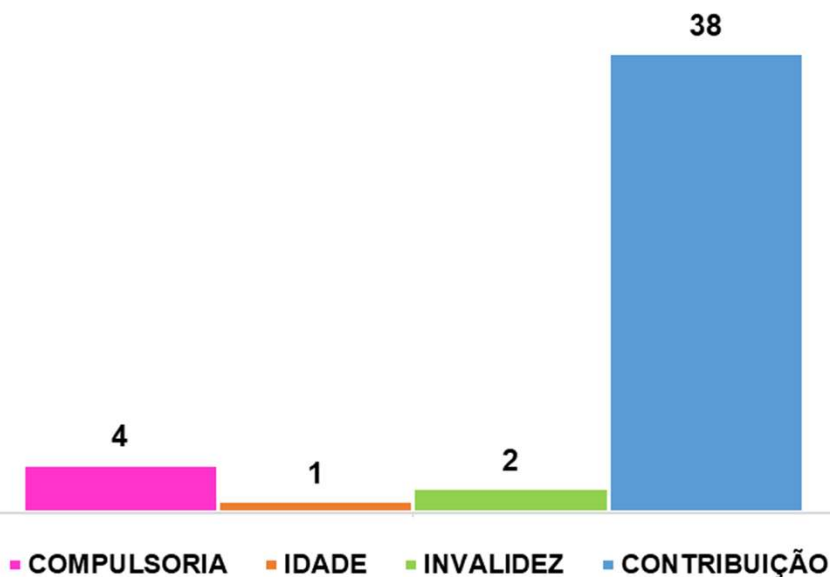


Aposentadorias concluídas dentro do prazo de 45 dias úteis

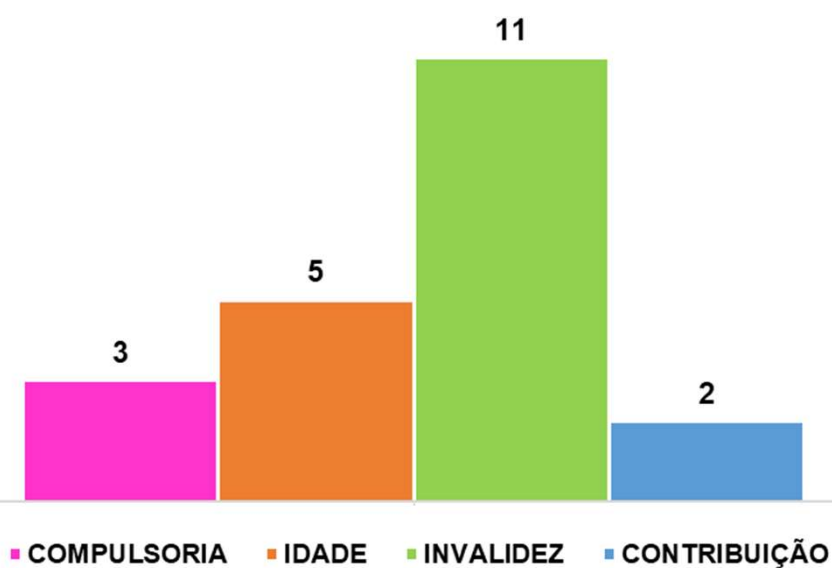


Fundação
AMAZONPREV

CONCLUÍDOS F. FINANCEIRO - SETEMBRO



CONCLUÍDOS F. PREVIDENCIÁRIO - SETEMBRO



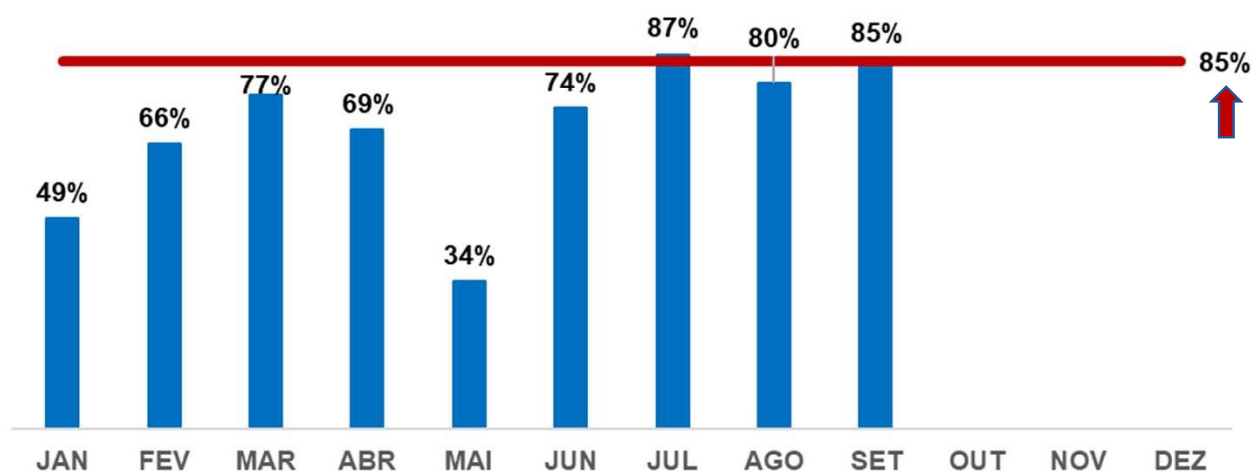
Fundação

Fundação
SAMAZONPREV

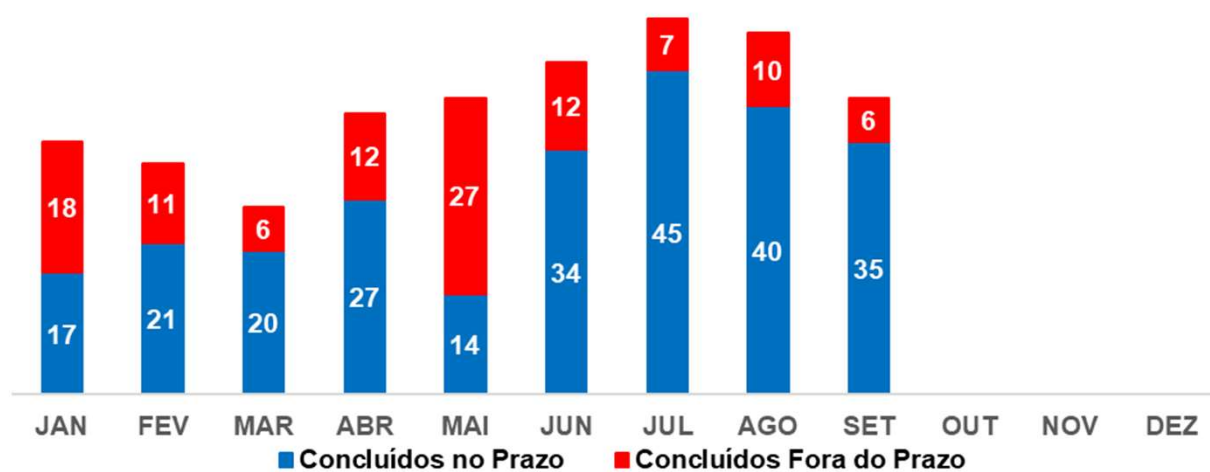
[illegible]

Pensões concluídas dentro do prazo de 20 dias úteis

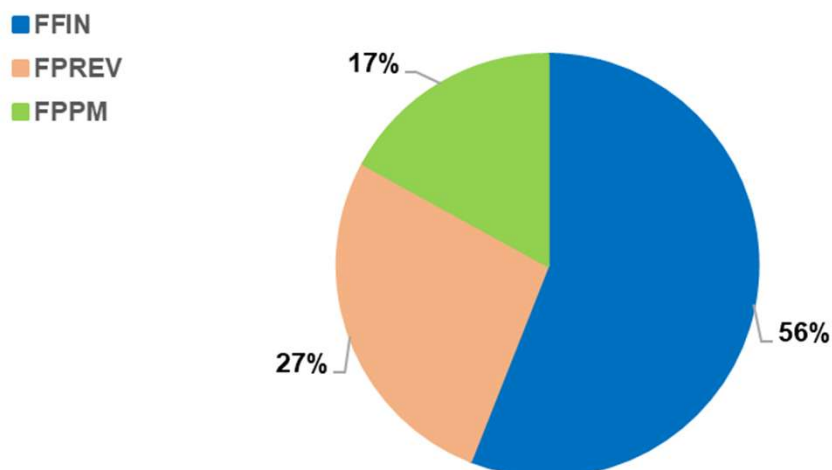
CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS 2025



ESTRATIFICAÇÃO DE PENSÕES CONCLUÍDAS 2025



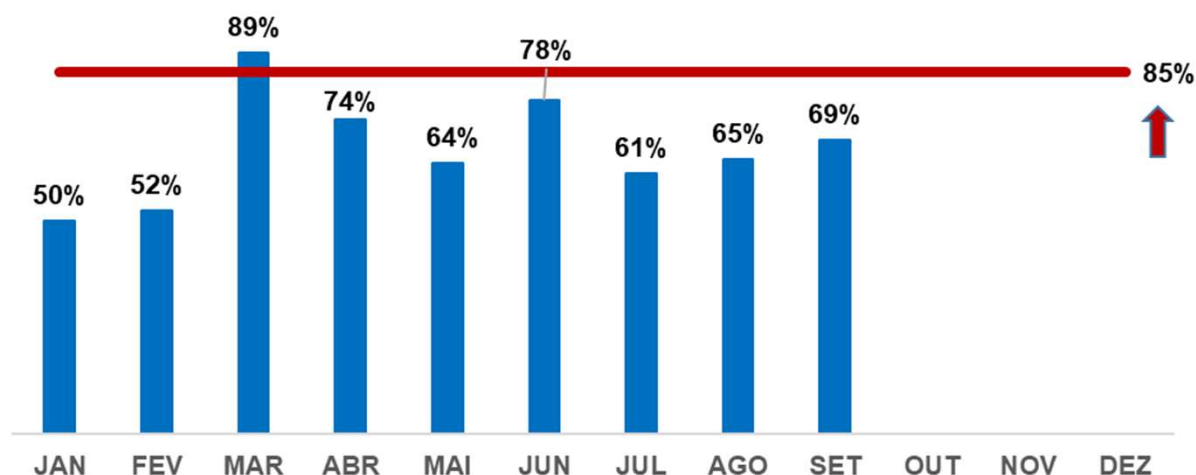
PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - SETEMBRO



[illegible]

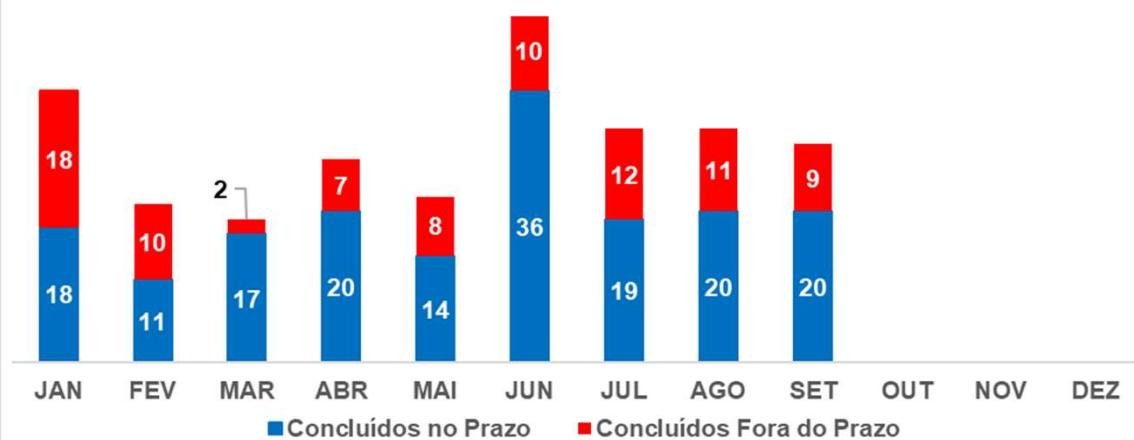
Revisão de benefícios concluídos no prazo de 60 dias úteis

REVISÃO EM ATÉ 60 DIAS ÚTEIS 2025

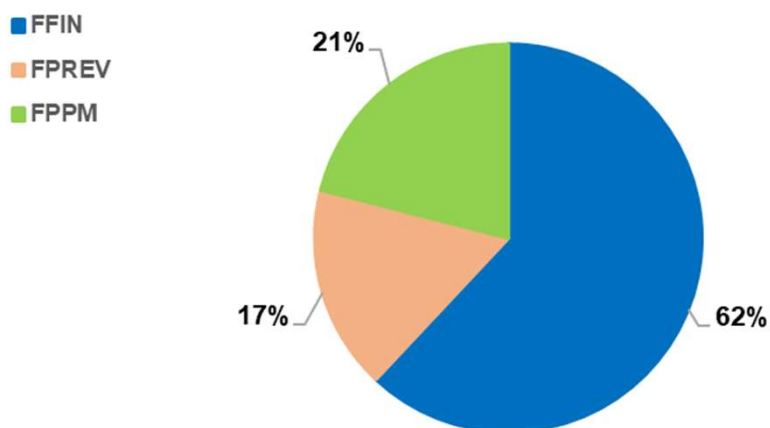


Em continuidade às ações do processo 2025.A.01305, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) informa que retomou o monitoramento dos prazos dos processos previdenciários, acompanhando tanto os concluídos fora do prazo quanto os em tramitação. A equipe mantém controle atualizado e está elaborando um Procedimento Operacional Padrão (POP) para formalizar e padronizar esse acompanhamento.

ESTRATIFICAÇÃO DE REVISÕES CONCLUÍDAS 2025



PORCENTAGEM CONCLUÍDOS - SETEMBRO



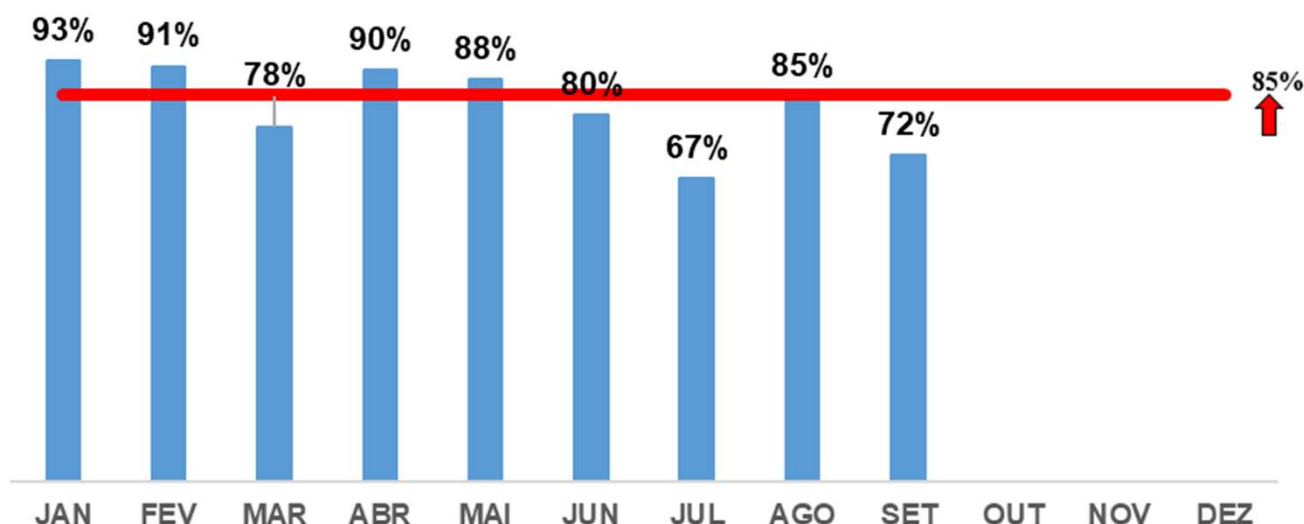
OS
Fundação
AMAZONPREV

[illegible]

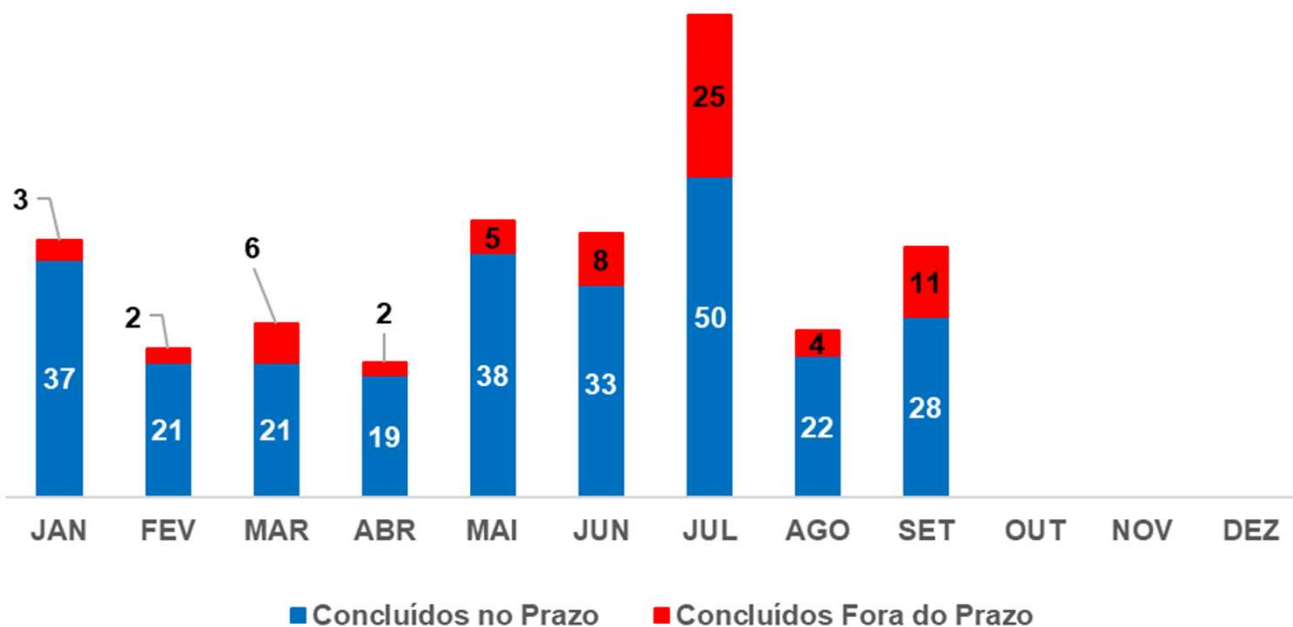
Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte



NOTIFICAÇÃO TCE 2025

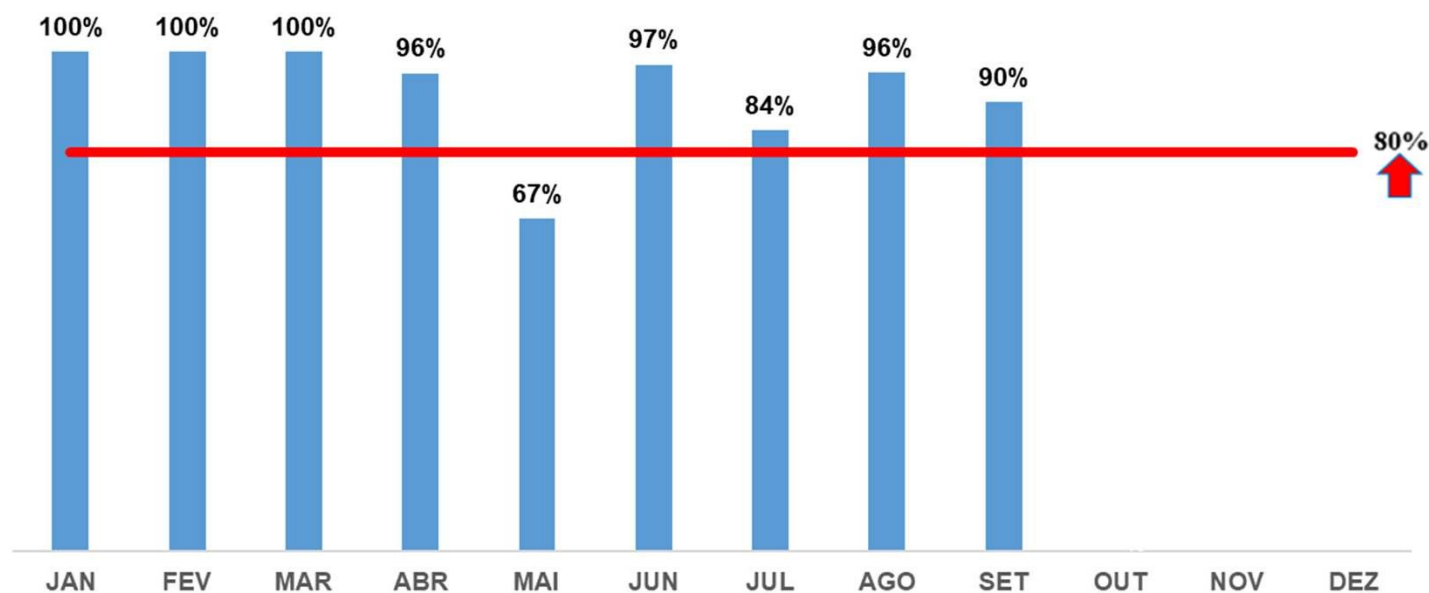


ESTRATIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES DO TCE 2025

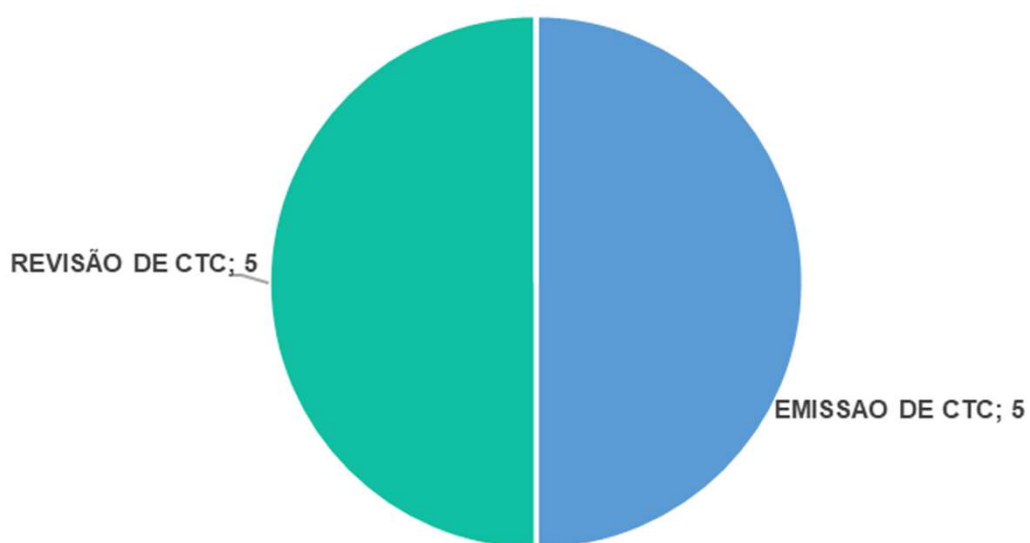


Emissão, Revisão e 2º via de CTC

EMISSÃO, REVISÃO E 2º VIA DE CTC

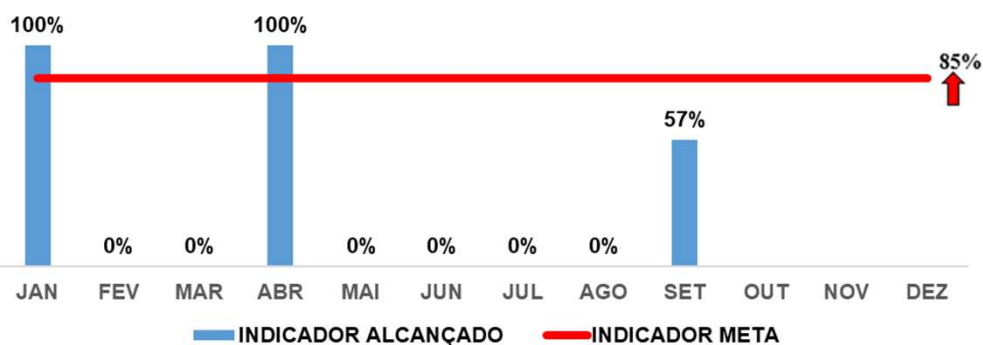


CTC - CONCLUÍDOS DENTRO E FORA DO PRAZO

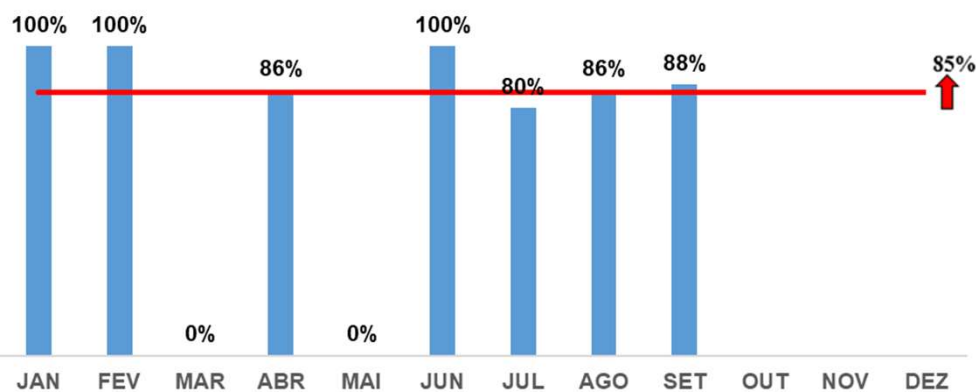


Outros Processos Previdenciários

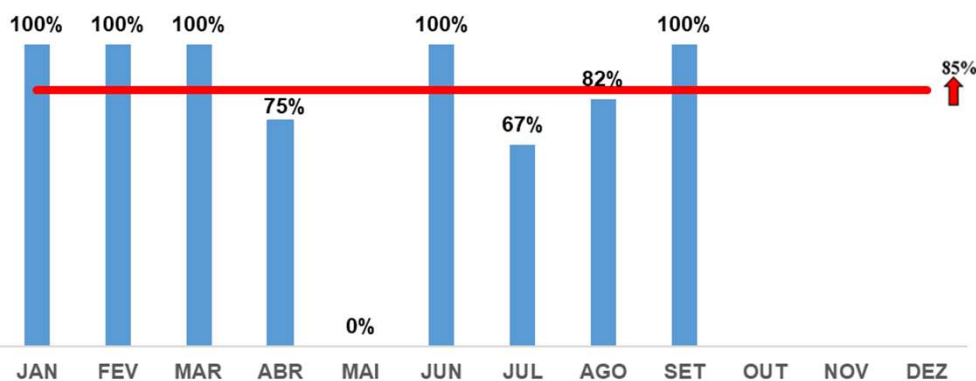
RESTITUIÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA 2025



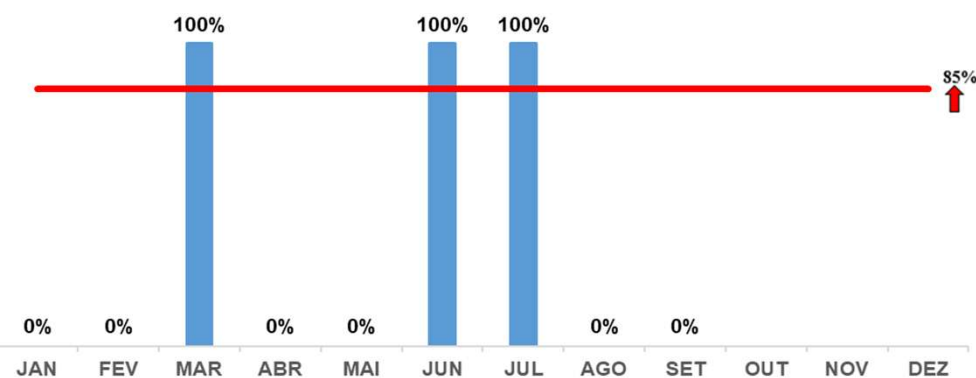
TRANSFERÊNCIA DE CONTA CORRENTE 2025



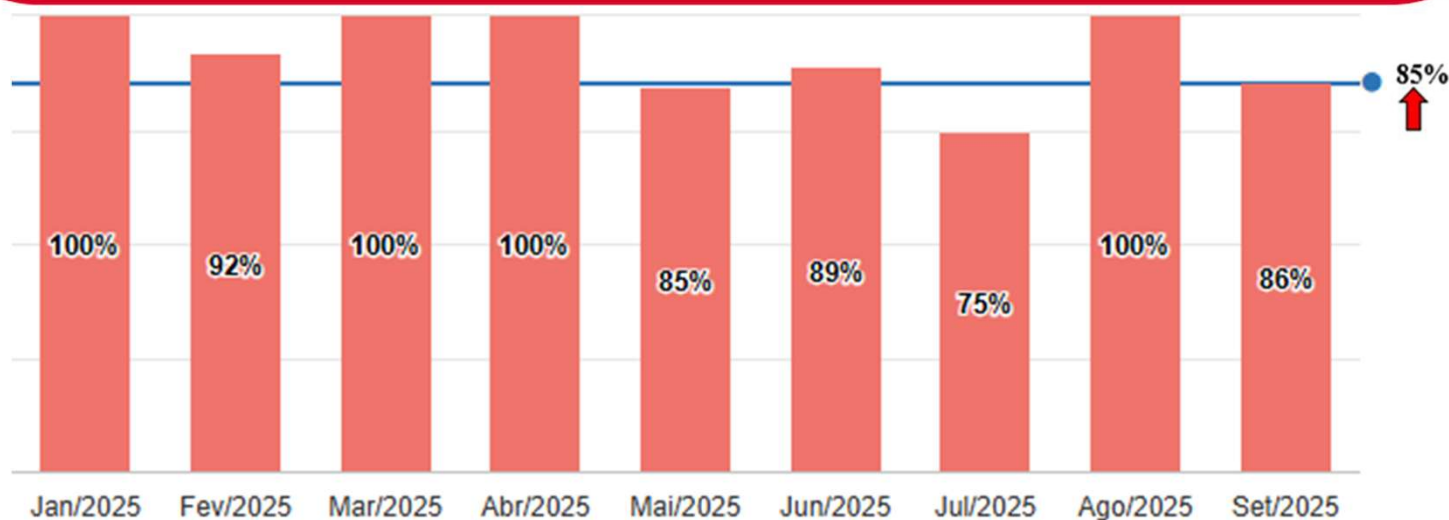
DECLARAÇÃO DE TEMPO AVERBADO



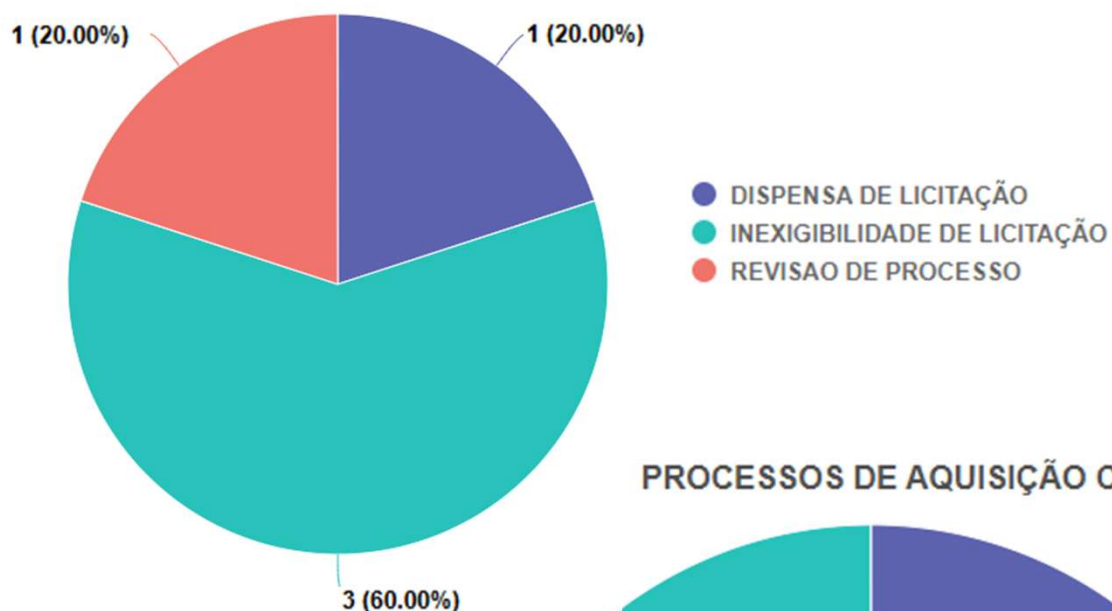
INCLUSÃO DE DEPENDENTES



Processos de Aquisição



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS

