

Processo nº 01.01.013301.00001647.2019

Destino: CODIR/CONAD

Assunto: Relatório Semestral do Controle Interno

Data: 2/10/2019

Anexo: Planilha e reclamação de clientes e relatório sistema gestão da qualidade.

RELATÓRIO Nº 1345/2019- CONTRIN

Senhor Presidente do Conselho Diretor,

O presente relatório elaborado em conformidade com as normas e procedimentos de auditoria aplicáveis à Administração Pública, bem com os critérios contidos na legislação vigente.

O Sistema de Gestão da Qualidade da Amazoprev, integra o Controle Interno, sendo apoio no controle, manutenção e acompanhamento dos processos das áreas meio e fim.

O Controle interno é o responsável pela implantação, manutenção e acompanhamento do Pró Gestão (Ato de designação da Assessora Rilma Costa em anexo), no âmbito da Amazonprev.

O Controle Interno registrou no último semestre as seguintes informações:

Processo Previdenciário:

1. APOSENTADORIA

1.1. Foram concedidas **967** aposentadorias pertencentes ao Fundo Financeiro, conforme tabela abaixo:

FFIN									
APOSENTADORIA					REFORMA	RESERVA			
MÊS	COMPULSORIA	IDADE	INVALIDEZ	TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	INVALIDEZ	TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO A PEDIDO	TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO EX OFFICIO	POR IDADE	ADMINISTRATIVA EX OFFICIO
JAN	3	8	8	123	1	0	0	0	0
FEV	0	4	4	35	0	0	0	0	0
MAR	1	6	12	85	0	0	0	0	0
ABR	3	6	13	100	0	2	11	1	1
MAI	5	15	15	242	5	30	39	2	0
JUN	1	7	7	110	6	16	39	1	0

1

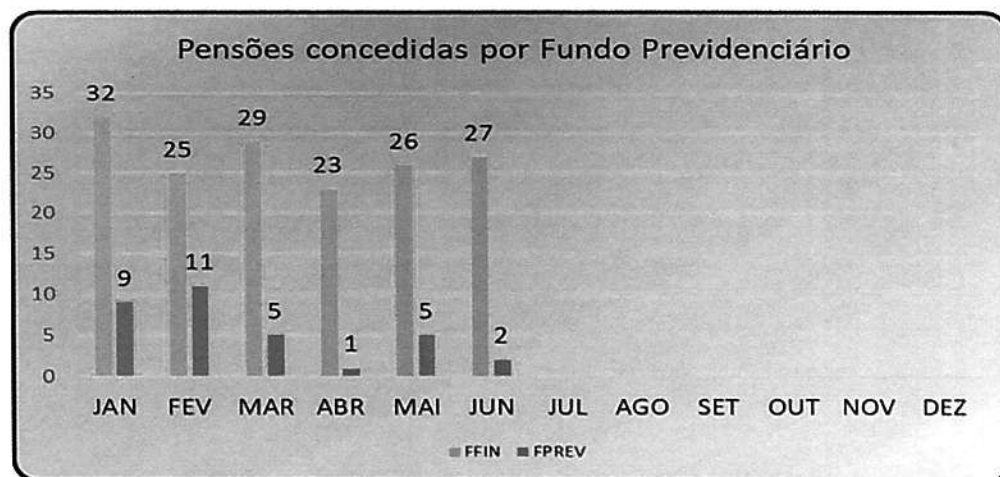


1.2. Foram concedidas 52 aposentadorias pertencentes ao Fundo Previdenciário, conforme tabela abaixo:

FPREV									
APOSENTADORIA					REFORMA	RESERVA			
MÊS	COMPULSORIA	IDADE	INVALIDEZ	TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO	INVALIDEZ	TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO A PEDIDO	TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO EX OFFICIO	POR IDADE	ADMINISTRATIVA EX OFFICIO
JAN	1	0	2	5	0	0	0	0	0
FEV	0	0	2	0	0	0	0	0	0
MAR	0	1	3	5	0	0	0	0	0
ABR	0	4	4	1	0	0	0	0	0
MAI	0	3	6	1	2	0	0	0	0
JUN	0	0	6	3	2	1	0	0	0

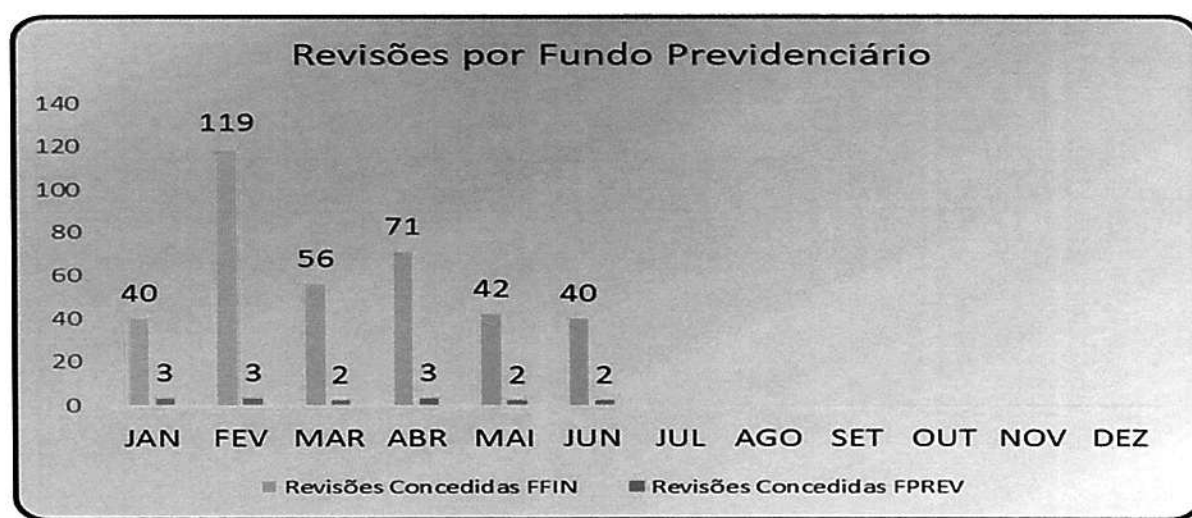
2. Processo Previdenciário: **PENSÃO:**

2.1. Foram concedidas **162** pensões do Fundo Financeiro e **33** pensões do Fundo Previdenciário



3. Processo Previdenciário: **REVISÃO DE BENEFÍCIOS (APOSENTADORIA E PENSÕES):**

3.1. Foram concedidas **368** revisões do Fundo Financeiro e **15** revisões do Fundo Previdenciário



4. PROCESSOS PREVIDENCIÁRIOS JULGADOS PELO TCE:

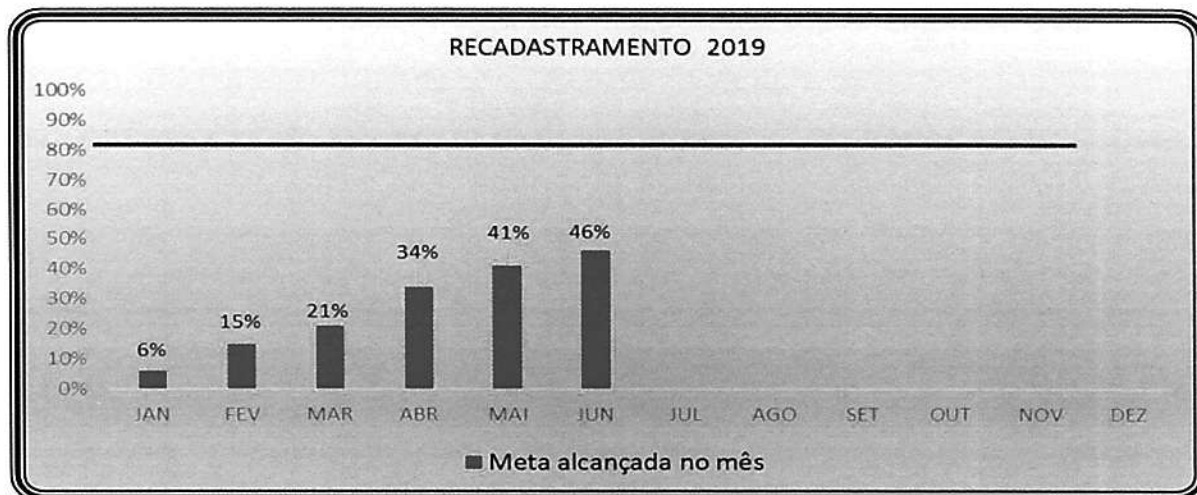
4.1. Foram julgados pelo TCE de janeiro a junho desse ano, 1.246 processos conforme tabela a baixo:

TCE JULGOU							
Mês/Registro	LEGAL	ILEGAL	NOTIFICAÇÃO	ARQUIVAR	NÃO ACOLHER ARGUIÇÃO	SOBRESTAMENTO	TOTAL
JAN	223	6	3	0	0	0	232
FEV	141	2	16	1	1	0	161
MAR	123	1	7	0	0	0	131
ABR	195	3	18	6	0	0	222
MAI	163	12	12	1	0	0	188
JUN	272	0	36	4	0	0	312

Nota: Os processos previdenciários julgados legais pelo TCE, correspondem a 90% do total dos processos julgados.



5. RECADASTRAMENTO:



Até junho foram realizados 15.142 recadastramentos, do total de 30.551 segurados, o que equivale a 46% da massa previdenciária recadastrada.

6. Emissão, revisão e segunda via de Certidão de Tempo de Contribuição:

Mês	CONCLUÍDAS		
	CTC	REVISAO	2 VIA
JAN	7	1	0
FEV	29	3	0
MAR	16	1	0
ABR	27	4	0
MAI	33	6	0
JUN	25	3	0
TOTAL	137	18	0

De janeiro a junho, foram emitidas 137 Certidões de Tempo de Contribuição

7. Inclusão de Aposentadorias, Pensões e Revisões na Folha de Pagamento.

Foram incluídas na Folha de Pagamento de Benefícios Previdenciários:

Mês	Aposentadorias Incluídas	Mês	Pensões Incluídas	Mês	Revisões Incluídas
Jan	171	Jan	31	Jan	320
Fev	128	Fev	41	Fev	181
Mar	185	Mar	42	Mar	178
Abr	70	Abr	42	Abr	242
Mai	110	Mai	43	Mai	209
Jun	202	Jun	30	Jun	222
TOTAL	866	TOTAL	229	TOTAL	1352

Processos da área de apoio:

1. Processos de Aquisição:

Foram concluídos os processos de aquisição na Fundação Amazonprev, conforme tabela abaixo:

CONCLUÍDOS							
Mês	ADITIVO	ATA DE REGISTRO DE PREÇOS	AQUISIÇÃO DIRETA	INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO	DISPENSA DE LICITAÇÃO	LICITAÇÃO	TOTAL
JAN	0	0	0	0	0	0	0
FEV	2	3	3	0	0	0	8
MAR	1	0	0	0	0	1	2
ABR	2	5	0	0	1	0	8
MAI	2	1	5	0	0	1	9
JUN	0	2	3	0	1	0	6

2. Ações do Gerência Jurídica – Contencioso:

Ações Realizadas	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Agravo Regimental	0	9	1	6	2	5
Apelação	5	5	11	5	3	4
Contestações	13	23	27	35	13	25
Embargos de Declaração	1	11	3	8	11	6
Contra-Razão	0	4	3	5	8	7
Impugnação de Embargos	2	0	0	1	1	0
Contraminuta	4	0	3	1	1	1
Petição Simples	26	28	22	34	44	32
RE	4	8	10	10	3	0
RE e RESP	0	0	1	0	0	0
Pret.Informações	0	3	0	0	0	0
Recurso Ordinário	0	3	0	0	1	2
Pedido de Julgamento	0	0	1	6	0	0
Alegações Finais	0	0	0	0	0	0
Manifestação	0	0	4	0	15	0

De janeiro a junho foram registrados 03 processos com liminar e 202 sem liminar.
14 audiências realizadas com a participação da Amazonprev.

3. Compensação Previdenciária:

Mês	Valor do RO	Valor do RI	Depositado na Conta do COMPREV	obs
JAN	R\$ 83.685,83	R\$ 5.426,24	R\$ 0,00	CND BLOQUEADA
FEV	R\$ 83.567,87	R\$ 5.426,24	R\$ 0,00	CND BLOQUEADA
MAR	R\$ 83.156,65	R\$ 5.426,24	R\$ 0,00	CND BLOQUEADA
ABR	R\$ 83.468,39	R\$ 5.426,24	R\$ 0,00	CND BLOQUEADA
MAI	R\$ 2.781.946,21	R\$ 5.426,24	R\$ 2.776.519,97	
JUN	R\$ 83.010,94	R\$ 5.426,24	R\$ 77.584,70	
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				
Valor bloqueado para depósito em conta, devido a CND está irregular				

Valores repassados para a Amazonprev, correspondente a compensação previdenciária dos requerimentos enviados e aprovados pelo INSS.

4. Avaliação de Fornecedores:

Os prestadores de serviço da Amazonprev, são avaliados mensalmente pela Coordenadoria de Materiais e Patrimônio – COMAP, nos quesitos:

- 4.1. Qualidade do Produto/Serviço;
- 4.2. Capacidade de entrega no Prazo;
- 4.3. Preço;
- 4.4. Custo;
- 4.5. Atendimento ao cliente;
- 4.6. Suporte;
- 4.7. Documentação fiscal válida e atualizada.

Os prestadores de serviços também são avaliados pelos Fiscais de Contratos, através do atesto de serviço, no Sistema de Gestão de Contratos - SGC

MPR 03 F 08
Emissão: 09.08.2017
Revisão: 00.00.0000
Índice
1. Cadastro
2. Avaliação de Fornecedores
3. Gráficos
4. Relatório de Impressão

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - JUNHO 2019



Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válida e atualizada
TUCUXI - MSO EMPRESA PRESTADORA DE SERV. P/	52,5	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Excelente	Excelente
HAPIVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA	52,5	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Excelente	Excelente
TAVIRUS SEGURANÇA	54,5	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente
IMPRESA OFICIAL DO ESTADO	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
CORREIOS	52	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Regular
AGUAS DE MANAUS	52	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bom
JP TECNOLOGIA INFORMATICA	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
PRODAM	52,5	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Excelente	Excelente
ACTUARIAL - ASSESSORIA E CONSULTORIA ATUARIAL LTDA	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
OZÔNIO TELECOMUNICAÇÕES LTDA	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

MPR 03 F 08

Emissão: 09.08.2017

Revisão: 00.00.0000

Menu

Início

1. Cadastro

2. Avaliação de Fornecedores

3. Gráficos

4. Relatório de impressão

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - JUNHO 2019

Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válido e atualizada
AULSERVIÇOS LTDA - EPP	54	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
CLARO S.A.	54	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
M H FERREIRA QUARESMA - ME	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	52	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bom
SIMONE DE CASTRO DUARTE COELHO - GRAFICA MANAUS	51	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente
BANCO DO BRASIL	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOUNI -	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AGENDA ASSESSORIA	51	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente
AHGORA SISTEMAS S/A	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
OCA VIAGENS E TURISMO DA AMAZONIA LTDA	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

MPR 03 F 08

Emissão: 09.08.2017

Revisão: 00.00.0000

Menu

Início

1. Cadastro

2. Avaliação de Fornecedores

3. Gráficos

4. Relatório de impressão

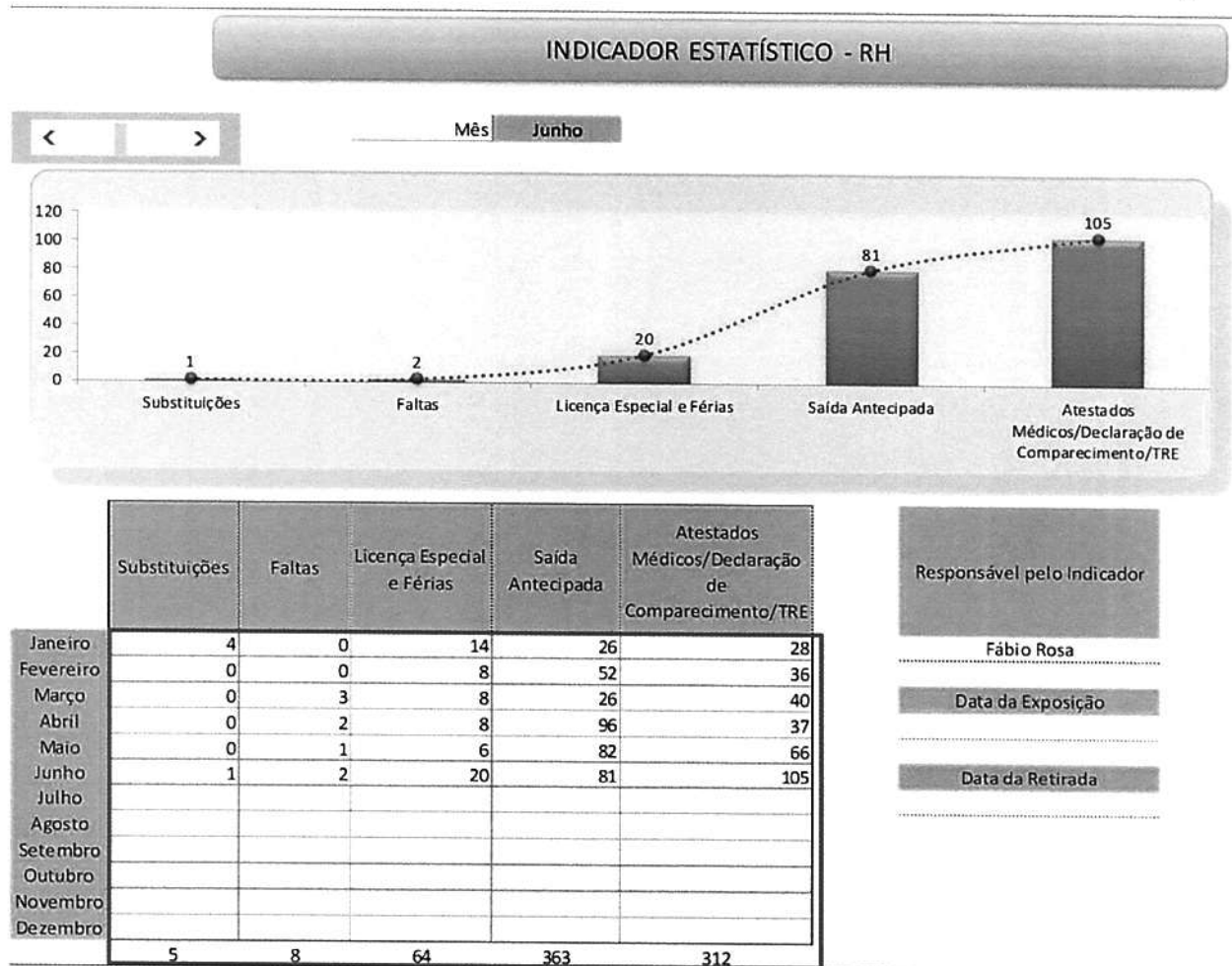
2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - JUNHO 2019

Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válido e atualizada
TRISEVEN SERVIÇOS	51	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Bom
UPA - UNIVERSIDADE PATATIVA DO ASSARÉ	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AJL SERVIÇOS - MANUTENÇÃO PREDIAL	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
ELEVADORES BRASIL LTDA	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
VILA DA BARRA COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES E SERVIÇOS DE DETETIZAÇÃO LTDA - EPP	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
FÁBRICA DE CARIMBOS PINTO	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
CLARO S.A - TELEFONIA MÓVEL	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente



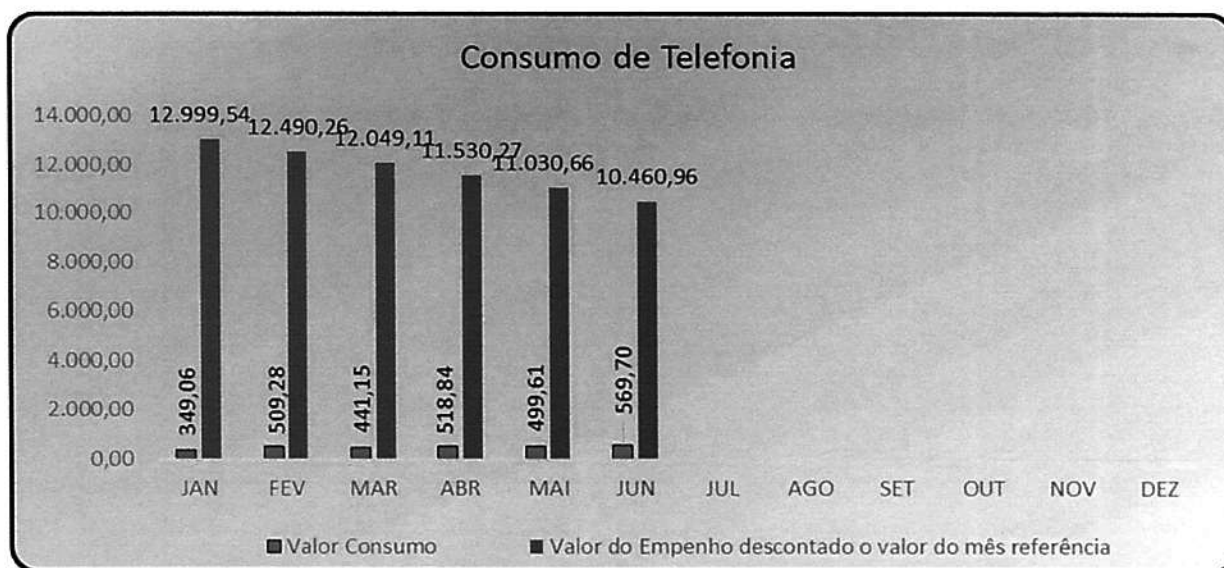
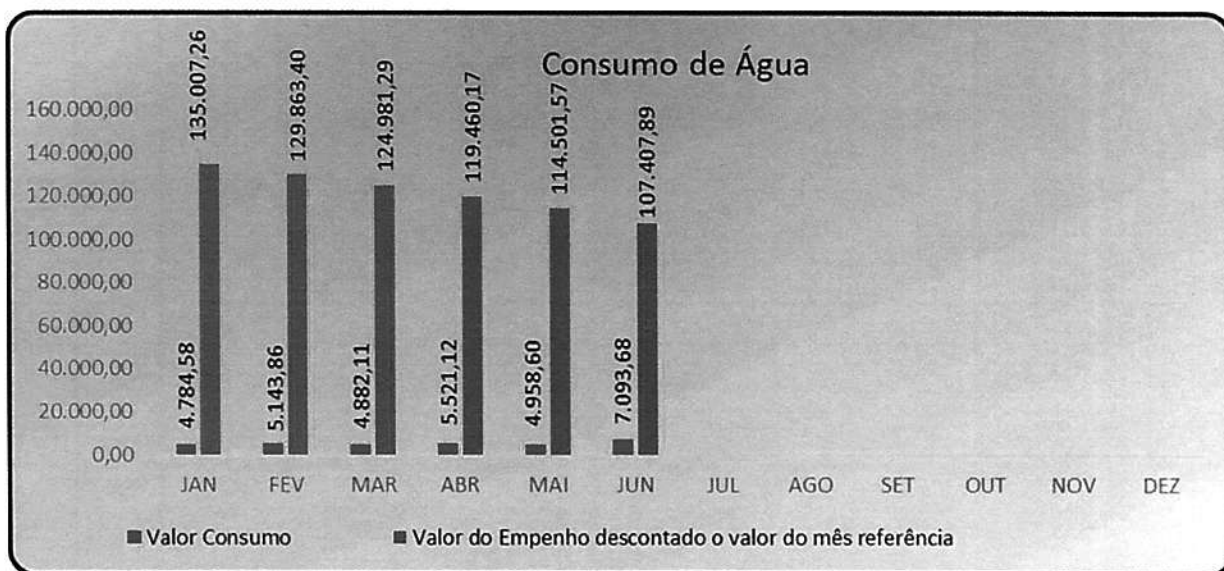
GESTÃO DE PESSOAS

Acompanhamento das informações que impactam no absenteísmo dos servidores da Amazonprev:



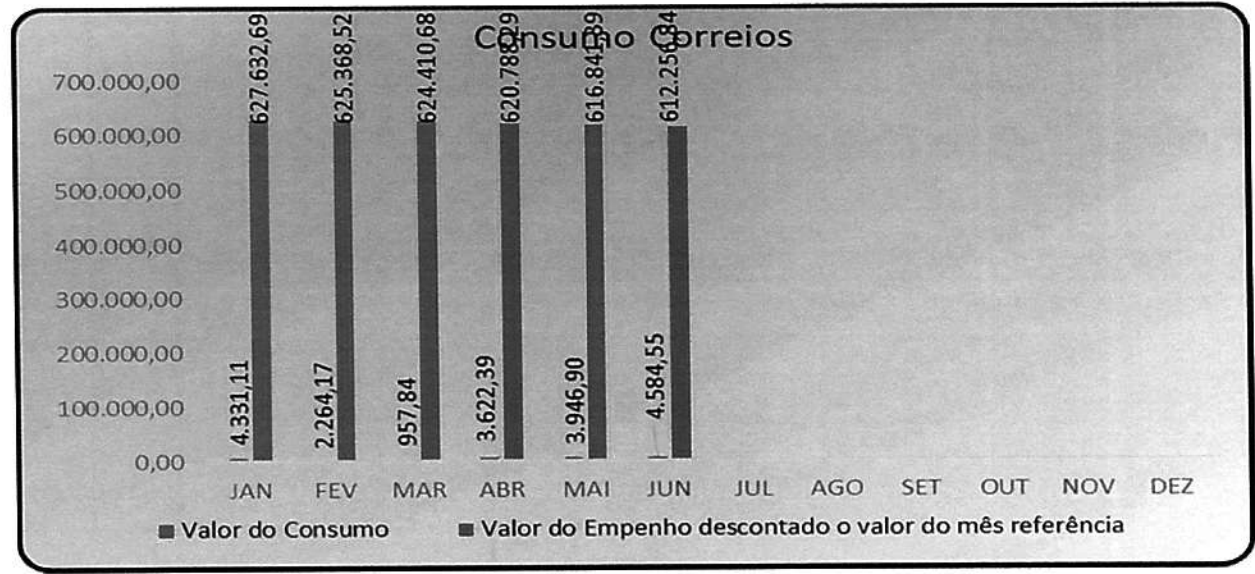
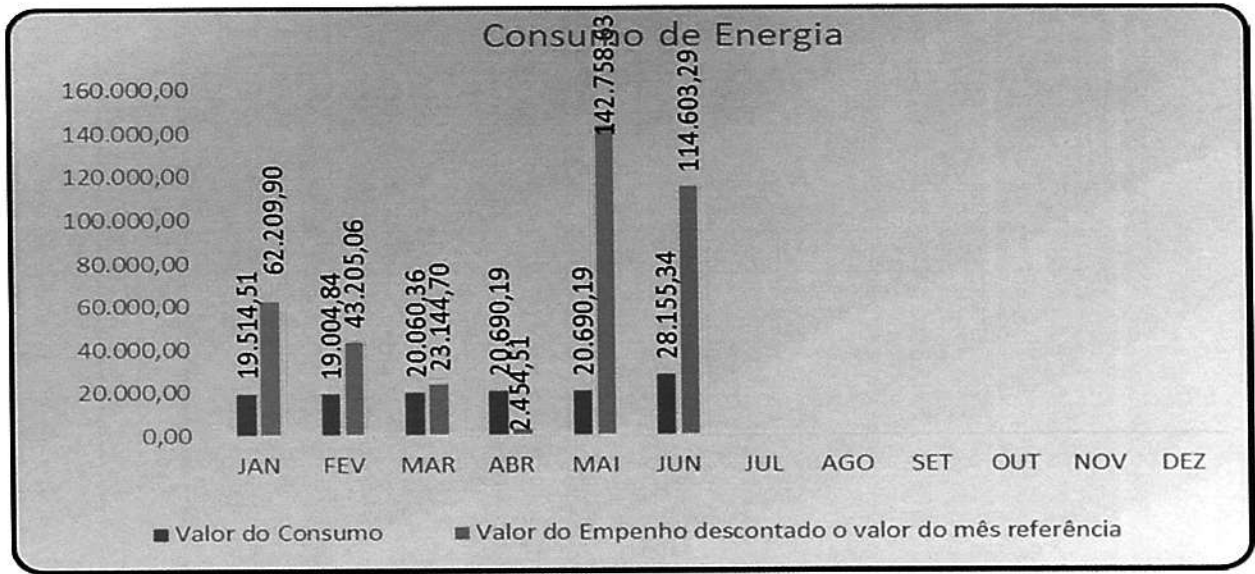


ACOMPANHAMENTO DE ALGUMAS CONTAS DE CONSUMO:

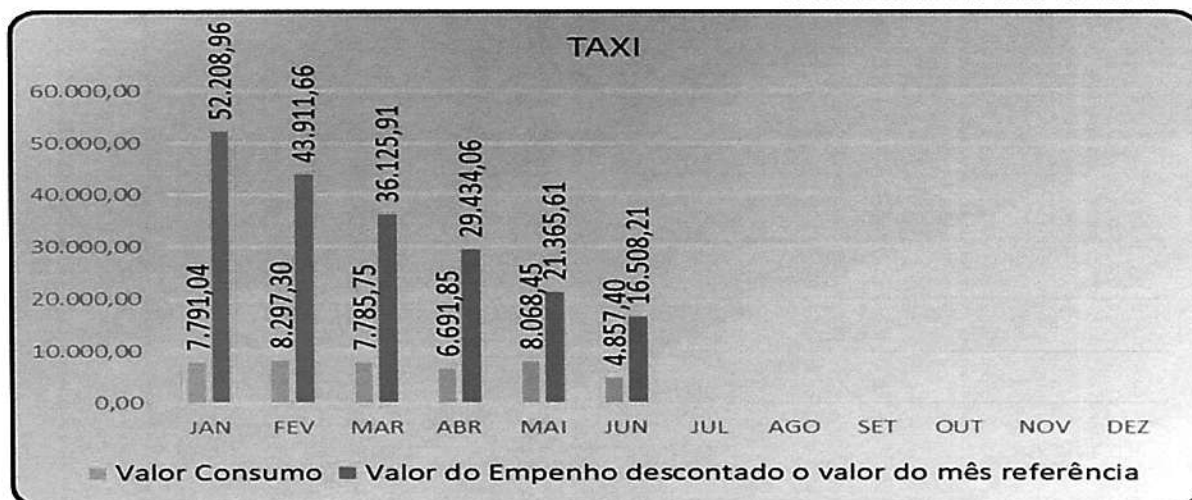


AMAZONPREV

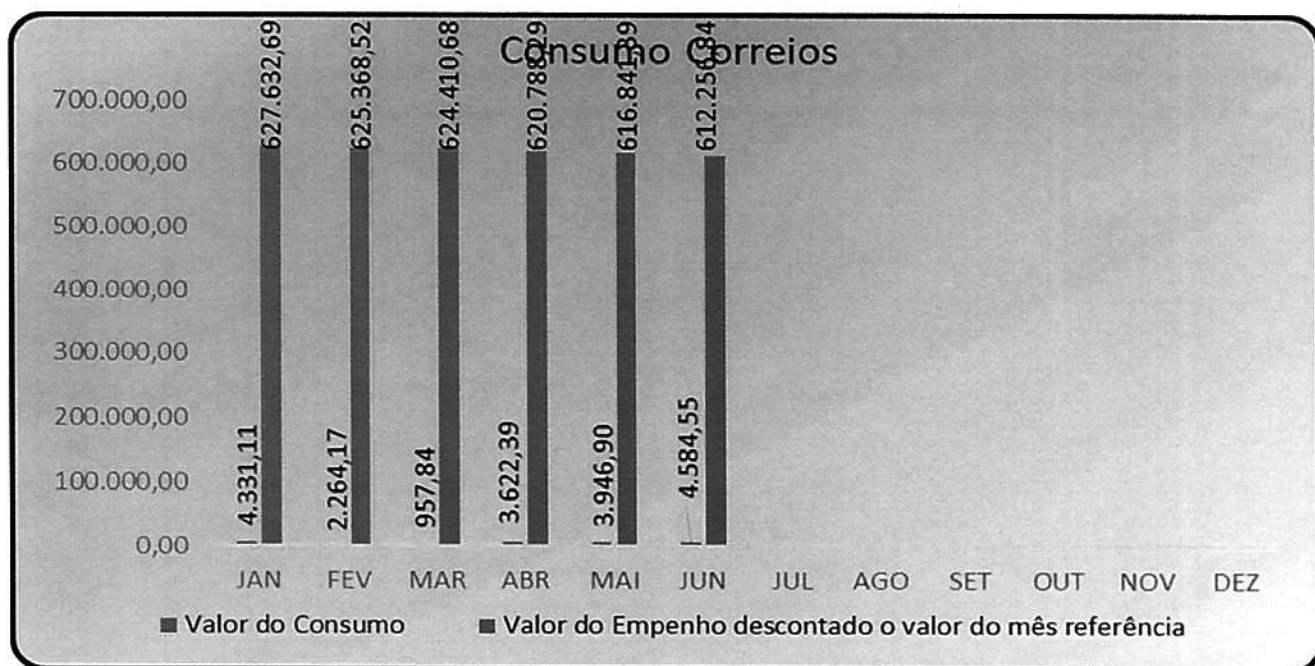
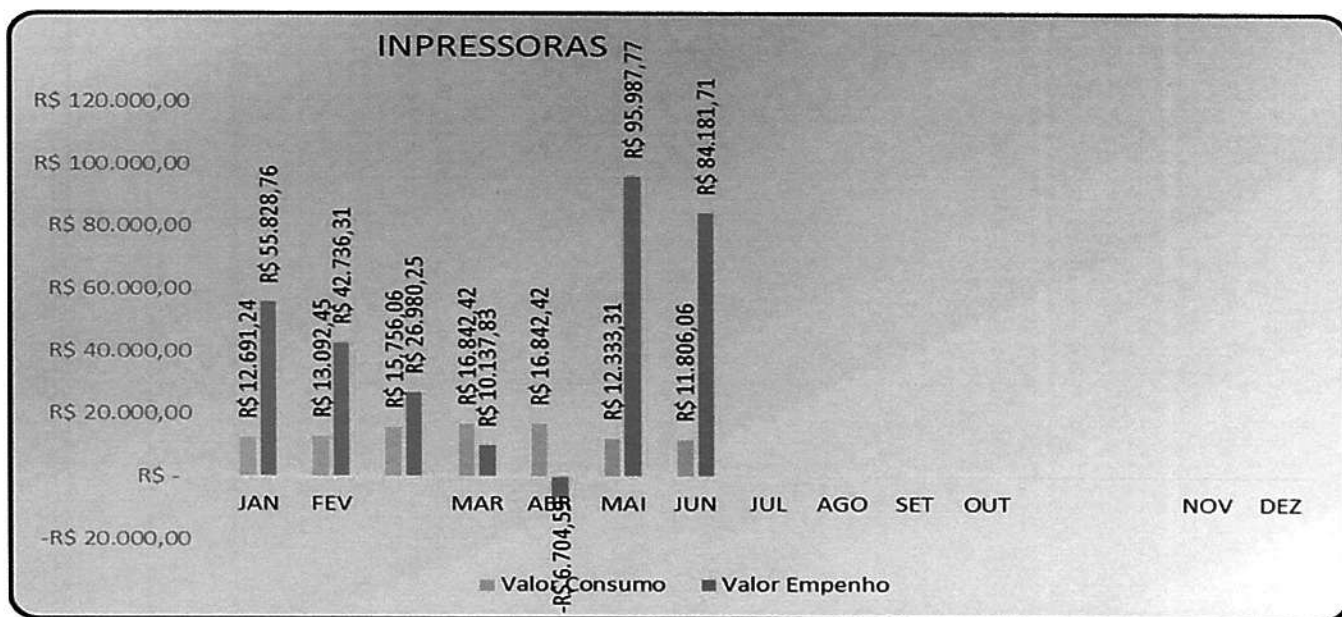
FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAPÁ



AMAZONPREV
FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAPÁ



Mês	Valor Visitas Propac
JAN	5.400,00
FEV	4.950,00
MAR	4.950,00
ABR	4.350,00
MAI	5.100,00
JUN	2.600,00
JUL	
AGO	
SET	
OUT	
NOV	
DEZ	
TOTAL	27.350,00



Atividades Internas Da Gerência de Controle Interno:

1. PARECERES/MEMORANDOS/ADENDOS

- 1.1. Parecer nº 366/2019- CONTRIN (Gerência de Controles Internos), versa sobre a análise da ata nº 147 - Reunião Ordinária/COMIV (Comitê de Investimentos), sobre o cenário macroeconômico de 2018 e expectativas para o ano de 2019; documento averiguado corrobora com a legislação vigente, com parecer discordando parcialmente com a ata supracitada;
- 1.2. Adendo ao parecer nº 366/2019- CONTRIN (Gerência de Controles Internos), destinado à DIRAF (Diretoria de Administração e Finanças); parecer concordante com a Ata 147-COMIV, com ressalva quanto à possível reavaliação das aplicações em fundos do Banco BTG;
- 1.3. Parecer nº 398/2019, em relação ao Memo. nº 109/2019; enviado para DIRAF, em resposta ao Memo. nº 109/2019, a respeito da Ata nº 147 – COMIV, com parecer concordando parcialmente com tal ata, com ressalvas quanto à possível reavaliação das aplicações em fundos do Banco BTG;
- 1.4. Parecer nº 564/2019- CONTRIN, referente ao relatório de investimentos JAN/2019 – COMIV (Comitê de Investimentos); com parecer no sentido de que as informações transmitidas justifiquem os investimentos realizados no mês alusivo ao relatório em questão, traduzindo quais impactos os diversos índices apresentados podem influenciar na tomada de decisões para os investimentos da Fundação Amazonprev no aludido mês;
- 1.5. Parecer nº 675/2019, referente ao memo nº 157/2019 – COMIV; concluiu-se pela solicitação de um novo documento solicitando autorização para aplicações financeiras. Trata-se de sugestão para autorização das aplicações no fundo ICATU VANGUARDA DIVIDENDOS FIA;
- 1.6. Parecer nº 740/2019-CONTRIN, sobre a análise da ata da 148ª reunião ordinária do Comitê de Investimentos da Fundação Amazonprev (COMIV); versa sobre a análise da Ata nº 148-COMIV, parecer recomendando cautela para aplicação no fundo SAFRA S & P REAIS; porém, de acordo com as demais informações constantes na referida ata;

1.7. Memo. nº 110/2019, em resposta ao Memo. nº 081/2019, emitido pelo Comitê de Investimentos da Amazonprev – COMIV; tendo por satisfatórias as alterações posteriormente inseridas nas tabelas do aludido documento.

2. RELATÓRIOS

2.1. Levantamento sobre a solicitação de análise referente à alienação do imóvel de propriedade da Amazonprev localizado no Município de Tefé, informação oriunda do relatório de investimentos do mês de janeiro/2019 – COMIV (Comitê de Investimentos), processo administrativo nº 2014.A.04022; constatou-se, nessa ocasião, que o processo em questão encontrava-se na GERA/COMAP; em relação à alienação de tal imóvel, consta nos autos a necessidade de observância de alguns requisitos legais constantes no Art.17 da Lei 8.666/93, a saber: avaliação do imóvel, necessidade de sua venda e modalidade licitatória (concorrência); bem como do respaldo legal do Art.69, h da Lei Complementar 181/2017. Ressaltando que tal processo teve início no ano de 2014;

2.2. Levantamento sobre a solicitação de análise referente à situação do imóvel de propriedade da Amazonprev localizado no Município de Parintins, informação essa constante no relatório de investimentos do mês de janeiro/2019 – COMIV (processo administrativo nº 2008.A.54453). Contudo, faz-se mister salientar que tal imóvel foi transferido a este fundo Previdenciário pela Lei 2.841/2003, conforme Art.113 da Lei Complementar nº30/01 e regularizada sua transferência em 30 de agosto de 2004. Em 2006, foi firmado contrato de aluguel do imóvel entre a Amazonprev e o locatário; porém, em virtude do descumprimento do referido contrato de locação por parte do inquilino, esta Fundação impetrou Ação de Despejo c/c Cobrança de alugueres atrasados em desfavor do locatário (processo judicial nº 2009.J.01943). Encontrando-se o mesmo em fase de execução;

2.3. Levantamento sobre a solicitação de análise referente à situação do imóvel de propriedade da Amazonprev localizado no Município de Fonte Boa, Av. Governador Gilberto

0

0

Mestrinho, informação essa constante no Relatório de Investimentos do mês de janeiro/2019 – COMIV , processo administrativo nº 2009.A.00242. Trata-se de imóvel em litígio, Ação de Imissão na Posse , perpetrada pela Amazonprev em desfavor da Prefeitura de Fonte Boa, no foro da situação do imóvel (processo judicial nº 0000228-46.2013.8.04.4200), ano de 2010, objetivando pela posse imediata do referido imóvel. De acordo com o processo supracitado, houve sentença de mérito em favor da Amazonprev, prolatada em 10 de julho de 2018, tendo sido estipulado, pelo Juiz de Direito da Comarca de Fonte Boa, o prazo de seis meses para a desocupação voluntária do imóvel em tela, sob pena de mandado e imissão na posse em favor da Amazonprev. Encontrando-se o referido processo em fase de execução.

2.4. Relatório da Reunião do Dia 01 de março de 2019, sobre o 1º Encontro Técnico das Controladorias e Ouvidorias do Amazonas (palestra).

3. CAPACITAÇÃO

- 3.1. Capacitação sobre Transparência Pública, Acesso à Informação e Ouvidoria – CGE (Controladoria Geral do Estado);
- 3.2. 1º Congresso Brasileiro de Investimento dos RPPS's, realizado em Florianópolis (13-15/MARÇO/2019);
- 3.3. 1º Encontro Técnico das Controladorias e Ouvidorias do Amazonas;
- 3.4. Gestão do Patrimônio Público do Estado do Amazonas, promovido pela SEAD, no período de 27 a 29/03/2019.

4. ANÁLISE DE PROCESSOS

4.1. PROCESSOS DE AQUISIÇÃO – Para conhecimento e acompanhamento da vigência do contrato – Vigência – 08/02/2020.

- | | |
|----------------|-----------------------|
| • 2014.A.00426 | OZÔNIO/CONTRATO-V1,V2 |
| • 2015.A.04091 | OZÔNIO/ADITIVO-1º |
| • 2016.A.00309 | OZÔNIO/ADITIVO-2º |
| • 2017.A.00397 | OZÔNIO/ADITIVO-3º |
| • 2018.A.00415 | OZÔNIO/ADITIVO-4º |
| • 2019.A.00513 | OZÔNIO/ADITIVO-5º |

4.2. PROCESSOS DOS IMÓVEIS - Análise de Viabilidade, de caráter exclusivamente econômico-financeiro, da demolição a ser desenvolvida no complexo de prédios Ipixuna. A

THE UNIVERSITY OF CHICAGO
LIBRARY
1100 EAST 58TH STREET
CHICAGO, ILL. 60637

D

C

avaliação dos imóveis contemplou os índices de valorização expostos nos estudos de mercado inseridos nos processos como também analisar a situação dos imóveis de propriedade da Amazonprev localizado no Município de Tefé, Parintins e Fonte Boa.

- 2008.A.54459 IMÓVEIS AMAZONPREV
- 2008.A.54455 IMÓVEIS AMAZONPREV
- 2008.A.54457 IMÓVEIS AMAZONPREV/
- 2018.A.06637 PROCESSO
ADMINISTRATIVO
- 2014.A.04022 PROCESSO
ADMINISTRATIVO/ TEFÉ
- 2008.A.54453 PROCESSO ADM/PARINTINS
- 2009.A.00242 PROCESSO ADM/FONTE BOA

5. REUNIÕES

- 10/01/2019, com o Pactual Banco BTG;
- 15/01/2019, sobre análise de risco e gestão/Amazonprev;
- 17/01/2019, com o Diretor Presidente/Amazonprev sobre transferência e aplicações;
- 21/01/2019, sobre o sistema SPROWEB;
- 28/01/2019, sobre análise de riscos/Amazonprev;
- 30/01/2019, sobre SGQ, RAM 31 e mapeamento/GETEC (Gerência Técnica);
- 01/02/2019, reunião com o DIRAF (Diretoria de Administração e Finanças);
- 07/02/2019, com o COTEP (Comitê Técnico de Previdência);
- 14/02/2019, com o COMIV (Comitê de Investimento), a respeito do relatório de investimento JAN/2019;
- 15/02/2019, com a Caixa Econômica;
- 21/02/2019, sobre a implementação do controle interno no âmbito da administração direta e indireta do Poder Executivo;
- 27/02/2019, sobre o controle interno e novas diretrizes da CGE (Controladoria Geral do Estado);
- 01/03/2019, com a CGE na Sede do Governo do Estado;
- 08/03/2019, com AZQUEST, sobre consultoria de investimentos;
- 12/03/2019, com gerência e diretoria/Amazonprev, sobre controle interno/ouvidoria;
- 14/03/2019, sobre a reestruturação do E-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) e do E-OUV (Sistema de Ouvidorias);
- 15/03/2019, 1º Encontro Técnico das Controladorias e Ouvidorias do Amazonas, realizado no auditório do Tribunal de Contas do Estado;
- 18/03/2019, com o COMIV (Comitê de Investimento);
- 20/03/2019, sobre acesso à informação e sistema estadual de ouvidorias, no auditório da SEAD;



- 26/03/2019, com o Diretor Presidente/Amazonprev, sobre fluxo de procedimentos do CONTRIN e sobre o Plano Anual de Atividades (PAACI);
- 27/03/2019, sobre o cenário macro-econômico na Manausprev (palestrante Clayton Calixto).

OUVIDORIA:

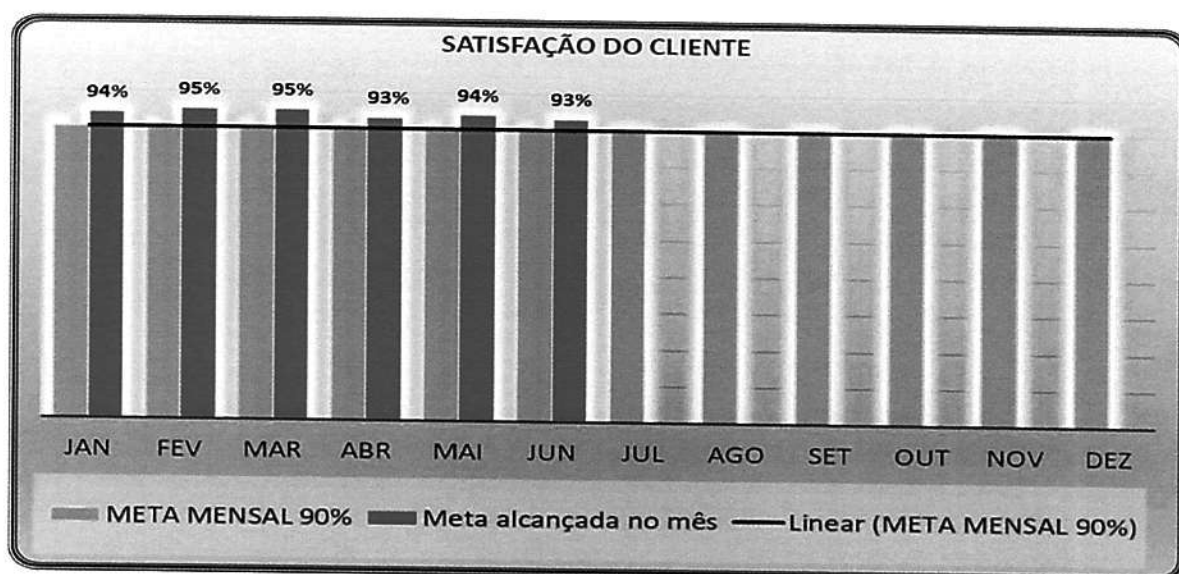
1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES:

1.1.A Fundação Amazonprev realiza pesquisa de Satisfação de Clientes através de 03 (tres) canais de entradas:

	PARTICIPANTES DAS PESQUISAS		
	PORTAL	TELEFONE	TOTEM
JAN	2.883	40	4087
FEV	2.678	50	2300
MAR	3.241	50	3.263
ABR	4.257	50	3.950
MAI	3.240	60	3.398
JUN	4.610	60	3.167

1.2.Sendo a média das 03 (tres) entradas o resultado do indicador da pesquisa de satisfação:

	Média				
	PORTAL	TELEFONE	TOTEM		
JAN	88,5	95	99	282,5	94,16667
FEV	88	96	99	283	94,33333
MAR	88	97	99	284	94,66667
ABR	85	97	99	281	93,66667
MAI	87	97	99	283	94,33333
JUN	86	96	99	281	93,66667



2. RECLAMAÇÃO DE CLIENTES:

2.1.A Fundação Amazonprev possui tratamento de reclamações de clientes. As estradas das reclamações:

2.1.1. E mail;

2.1.2. Telefone;

2.1.3. Atendimento presencial na sede da Amazonprev;

2.1.4. Cartas.

2.2.As reclamações são acompanhadas pelo Controle Interno, sendo procedimentado através do Manual de Procedimentos de Reclamação de Clientes – MPR 010.

2.3.As Gerências/Coordenadorias possuem o prazo de até 05 dias úteis se posicionarem sobre as reclamações.

2.4.A Ouvidoria da Amazonprev deve dá o retorno ao cliente assim que o poscionamento da unidade estiver disponível.

2.5.Abertura de Reclamações de clientes por Gerência/Coordenadoria.



AMAZONPREV
FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAPÁ

Mês	COPAG	GPREV	CONTRIN	GTECI	GADIR	COMAP	GEJUR	COFIN	Total
JAN	4	1	0	14	0	0	0	0	19
FEV	21	0	0	3	0	0	0	0	24
MAR	26	2	0	1	0	0	0	1	30
ABR	10	1	0	0	0	0	0	0	11
MAI	9	0	0	2	0	0	0	0	11
JUN	8	0	0	2	0	0	0	0	10

2.6. As reclamações são acompanhadas pela Ouvidoria, através da Planilha de Controle e Acompanhamento de Reclamações de Clientes – (Anexo).

2.7. As não conformidades apresentadas são tratadas através de Registro de Não Conformidade – RA, abertas e acompanhadas pelo Contrin e as Gerências/Coordenadorias.

2.8. E SIC, E OUVE.

	E-SIC	E-OUVE	SIC
JANEIRO	2	0	0
FEVEREIRO	1	1	1
MARÇO	0	0	0
ABRIL	2	0	1
MAIO	1	0	0
JUNHO	1	1	0

2.9. Concernente ao e-SIC, foram realizados 2 atendimentos no mês de janeiro, um no mês de fevereiro e nenhum em março/2019. No que tange ao e-OUV, apenas um atendimento no mês de fevereiro/2019

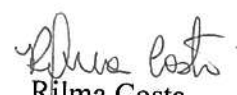
2.10. Foram realizadas 25.676 atendimentos na Coordenadoria de Atendimento ao Público – COREP de janeiro a junho.



RELATÓRIO CONSOLIDADO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - Em anexo II, segue o Relatório do Sistema de Gestão de Qualidade consolidado de janeiro a junho.

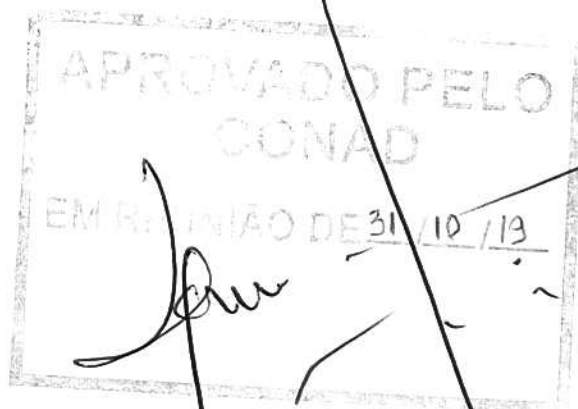
Após o exposto, apresentamos o Relatório do 1º semestre para aprovação do CODIR e CONAD.


Daniela Lobo
Gerente de Controle de Interno


Rílma Costa
Assessora RD/SGQ

DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DIRETOR
REUNIÃO DE: 14 / 10 / 2019
APROVAR NOS TERMOS RECOMENDADOS


André Luiz Nunes Zogahib
Diretor-Presidente
AMAZONPREV





1870-1871
1872-1873
1874-1875

1876-1877
1878-1879
1880-1881

1882-1883

PLANILHA DE CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTE - JUNHO 2019

N	Nº RECLAMAÇÃO	SEGURADO	TIPO DE BENEFÍCIO	DATA ABERTURA	MOTIVO DA RECLAMAÇÃO	SETOR (ENTRADA)	SETOR RESPONSÁVEL (RESPOSTA)	RETORNO DO PRAZO (3 DIAS ÚTEIS)	MEIDAS TOMADAS PELA ÁREA RESPONSÁVEL (RESPOSTA)	GRAU DE SATISFAÇÃO DO SEGURADO	ACOMPANHAMENTO - EFETIVIDADE DAS AÇÕES	STATUS DA RECLAMAÇÃO
1	1403	SEVERINO DINAMÉRICO LEAL DE QUEIROZ	INATIVO	03/06/2019	O sr. Severino Dinâmérico reclama que desde 30/01/2018 tramitam o processo nº 2008.3.50320R2 e 2008.3.50475R2, por meio do qual solicitou atualização e diferença, atualização já foi feita, quanto a diferença entende as dificuldades que a Amazonprev está passando diante dos poucos recursos para pagar tais valores, porém em face da necessidade de realizar tratamento de saúde solicitou pagamento integral da diferença através do requerimento de 05/05/2018 e reconsideração para pagamento parcelado em 27/05/2018, considerando apenas uma parcelamento nos dois meses seguintes. Como ainda está fazendo tratamento de saúde solicita que sejam revisados os parcelamentos para o mínimo mil reais por contrato.	GPREV	COPAG	SIM	Em atenção a esta RC, informa-se que não há competência desta Coordenadoria avaliar a solicitação do Reclamante. Assim, sugere-se que esta RC seja direcionada a Diraf para Deliberação, o reparcelamento das diferenças devidas ao Inativo foram realizados na folha de junho/2019, de acordo com o memorando n.371/2019. Todavia, por problema no módulo de pagamento RRA, este reparcelamento não foi efetivo, sendo reincluído a partir da folha de julho/2019. RC encaminhado a GPREV. O reparcelamento efetuado em junho/2019 apresentou incorreções o que foi devidamente corrigido pela COPAG a partir da folha do mês de JULHO/2019	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA
2	1404	JOSE DA GRACA DE CASTRO SIMOES	INATIVO	07/06/2019	SEGURADO RECLAMA QUE O VALOR DA PENSÃO ALIMENTÍCIA NO MÊS DE MAIO, SUPERE O VALOR DA PENSÃO ALIMENTÍCIA NO MÊS DE JUNHO, INFORMAR O MOTIVO.	GPREV	COPAG	SIM	O aumento da pensão alimentícia de maio/2019, se deu em razão da falta do pagamento da 2ª parcela do 13º salário de 2018 no valor de R\$ 186,99 não desconto do Inativo, conforme RC Nº 1396	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA
3	1405	LUIZ GONZAGA NEVES	PENSIONISTA	07/06/2019	SEGURADO RECLAMA QUE NÃO ESTÁ SENDO FEITO REPASSE DO DESCONTO DO BANCO BRADESCO, DO PERÍODO DE 05 A 11/2018. (ANEXO), ELE QUER SABER PARA ONDE FORAM ESSES DESCONTOS. CPF: 099676802-53 MATRÍCULA: 009.040-9A	GPREV	COFIN	SIM	Não constam descontos averbados em nome do Bradesco na folha do segurado, conforme informado pelo COPAG. Logo, não há que se falar em pendências de repasse ao Bradesco (LEONARDO A. DE S. CAVALCANTI). Verificado que o problema ocorreu na matrícula de pensionista do segurado, Foi encaminhado ao COFIN e o setor tenta, até o momento uma solução junto ao Banco Bradesco.	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA
4	1407	JOANA DARC DOS SANTOS TAVARES	INATIVO	14/06/2019	SEGURADA RECLAMA QUE O DESCONTO DO BANCO BRADESCO DE VIDA DA MATRÍCULA 009.040-9A NÃO ESTÁ SENDO REPASSADO PARA O BANCO... QUE EM RAZÃO DESSE TENDOU DE RECEBER O SEGURO COM A PARTE DA FILHA (CUJO FILHOS ERAM BENEFICIÁRIOS). SOLICITA QUE SEJA EMITIDO UM DOCUMENTO DO REPASSE.	GPREV	COFIN	SIM	Para verificação junto à instituição financeira, faz-se necessário apresentar: período questionado pelo banco, contra cheque demonstrando o desconto, CPF.	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA
5	1408	RAIMUNDO JOSE DE SOUZA ASSIS	INATIVO	17/06/2019	SEGURADO RECLAMA QUE OS DESCONTOS DOS BANCOS BMG (COD 5744) E DA CAIXA ECONÔMICA (COD 5842) NÃO ESTÃO SENDO REPASSADOS, OS BANCOS ESTÃO LIGANDO COBRANDO.	GPREV	COFIN	SIM	conforme verificado nos controles, não há pendência de repasses de consignação das instituições reclamadas. Para questionamento junto ao banco Bradesco, responsável pelas transferências de consignação, faz-se necessário apresentar as informações: período de pendência informada pelo banco, CPF, contra cheque do período questionado.	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA
6	1409	NONATO MARINHO DE ALCANTARA	INATIVO	24/06/2019	SEGURADO RECLAMA QUE NÃO CONSEGUE FINALIZAR A SOLICITAÇÃO DE TROCA DE SENHA DO PORTAL DO SEGURADO PARA ACESSO. PEDE PROVIDÊNCIAS PARA A SOLUÇÃO DO PROBLEMA. CPF: 238.808.052-53 MATRÍCULA: 012.070-7 F	GPREV	GETEC	SIM	SEGURADO NOS INFORMOU HOJE, DIA 09/07/2019, QUE ELE JÁ CONSEGUIU CORRIGIR O PROBLEMA. SEGUNDO ELE, O SISTEMA VOLTOU AO NORMAL.	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA

7	1410	MARLECE MELO FONSECA	ATIVO	25/06/2019	SEGURADA RECLAMA QUE NÃO CONSEGUE O SEU ACESSO AO PORTAL DO SEGURADO, AO TENTAR O ACESSO, INFORMA QUE OS SEUS DADOS NÃO EXISTEM NO SISTEMA	GPREV	GETEC	SIM	Dra. Mary foi aberta a reclamação RC:1410, onde a segurada reclama que não consegue o seu acesso ao Portal do Segurado ao tentar o acesso pela primeira vez, o sistema informa que os seus dados não existem no sistema. CPF: 817.453.892 53 MATRÍCULA: 204.428-5C. Solicito os arquivos SR1 e SR2 da segurada em questão sejam enviados ao CONTRIN, para que possamos abrir um chamado para a AGENDA (DANIELA LOBO FROES DESCHOOLMEESTER) Aberto SACP, pelo setor GETEC, para a PRODAM n. 32.038.2019	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA
8	1411	TEREZINHA BASTOS PASCARELLI	INATIVO	25/06/2019	SEGURADA RECLAMA QUE NÃO CONSEGUE ACESSAR OS CONTRIBUÍDOS DE SUA MATRÍCULA, PELO FATO DO SEU NOME NÃO APARECER A MATRÍCULA DE APRESENTAR O CPF: 053.425.892-15 MATRÍCULA: 108.354-6 C	GPREV	GETEC	SIM	Solicito abertura de chamada para verificação e providências quanto a reclamação da segurada TEREZINHA BASTOS PASCARELLI CPF: 053.425.892-15 MATRÍCULA: 108.354-6C, cuja matrícula consta no Sisprev não aparece no portal do segurado, impossibilitando o acesso aos serviços. Atenciosamente Mary Matture, O Chamado 3472.2019 foi registrado. Assunto: Executar manutenção corretiva (CFFP). Data: 10/07/2019 - 12:36:32 (MARY JANE NATTUTE SILVA)	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA
9	1412	RAIMUNDO FERNANDES DE ASSIS	INATIVO	27/06/2019	SEGURADO AFIRMA QUE NÃO CONSEGUE ACESSAR O NOSSO PORTAL DO SEGURADO, O SISTEMA INFORMA QUE O CPF NÃO EXISTE E ELE JÁ TEM UM CADASTRO CPF: 238.782.952-53 MATRÍCULA: 019.285-6 C	GPREV	GETEC	SIM	O SEGURADO RAIMUNDO FERNANDES DE ASSIS CPF: 238.782.952-53 E MATRÍCULA 019.285-6C, AFIRMA NÃO CONSEGUIR ACESSAR O PORTAL DO SEGURADO, POIS, O SISTEMA INFORMA QUE O CPF NÃO EXISTE, MESMO ELE JÁ SENDO CADASTRADO (DANIELA LOBO FROES DESCHOOLMEESTER) Aberto SACP, pelo setor GETEC, para a PRODAM n. 32.637.2019.	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA
10	1413	FABIANA MAQUINE CARDOSO	INATIVO	27/06/2019	A SERVIDORA É INATIVA DO TJAM E AO TENTAR REALIZAR A CONSOLIDAÇÃO NO BANCO BRADESCO, O SISTEMA NÃO DISPONIBILIZOU A MARGEM, PEDE PROVIDÊNCIAS URGENTES	GPREV	GETEC	SIM	O Tribunal de Justiça do Amazonas não está conseguindo realizar empréstimos consignáveis devido ao sistema não estar realizando nenhum procedimento nesse sentido. Somente a partir do dia 15/07/2019 é que o sistema será liberado para a execução dos empréstimos consignados.	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA
11	1414	MANUEL DIAS ZAGURI DA SILVA	INATIVO	28/06/2019	RECLAMA DO NÃO PAGAMENTO REFERENTE A RESTITUIÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA SENDO EM VISTA QUE O D.O.E DE SUA APOSENTADORIA FOI PUBLICADA EM 12/09/2018 E HOJE DESCONTO DA AMAZONPREV ATÉ A FOLHA DO MÊS DE ABRIL/19	GPREV	COPAG	SIM	Segurada foi retirada da folha de ativo pelo seu órgão de origem em 25/04/19, estando somente nesta data disponível para ser inserida na folha de inativos. Assim, considerando que há vários meses a serem restituídos ao segurado, sugiro abertura de processo para correta devolução da contribuição previdenciária.	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA
12	1415	FRANK MONTEIRO DE SOUZA	ATIVO	28/06/2019	SEGURADO AFIRMA QUE NÃO CONSEGUE RESGATAR A SUA SENHA NO PORTAL DO SEGURADO, O E-MAIL CONFIRMAÇÃO NUNCA CHEGOU E O E-MAIL CADASTRADO NO SISTEMA, CPF: 788.216.002-72 MATRÍCULA: 246.639-2 A	GPREV	GETEC	SIM	FOI EXCLUÍDO O CADASTRO DO SEGURADO PARA ELE SE CADASTRAR (DANIELA LOBO FROES DESCHOOLMEESTER)	SATISFEITA	Devidamente enviado	FECHADA

LEGENDA
PENDENTE

