

<https://www.amazonprev.am.gov.br/fale-conosco/>

ando agora: GOVERNO DO AMAZONAS INICIA MONITORAMENTO DAS ÁGUAS DE MANANCIAS EM PARINTINS



CENSO
PREVIDENCIÁRIO **2023**

AGENDE AQUI

Portal do
SEGURADO

ACESSO RÁPIDO

CENSO
PREVIDENCIÁRIO **2023**

**Fale
Conosco**



Agendamento
Outros serviços



**Declaração de
Beneficiário**
(Consta/nada consta)



**Pensão por
Morte**



Servidor da Amazonprev se
aposenta após 43 anos de
serviço público

COMUNICADO

Em virtude do Decreto Governamental
de Ponto Facultativo, o atendimento ao
público nesta sexta-feira (10/06) será
Ponto Facultativo. Acesso exclusivo

Os prêmios concedidos pela
Abipem são entregues a
Amazonprev

Atendimento do Censo
Previdenciário da Amazonprev
recebe elogios dos aposentados
e pensionistas

**Atendimento do Censo Previdenciário da Amazonprev recebe elogios dos
aposentados e pensionistas**

27/06/2023 - 11:37

a COGEP adote as providências necessárias decorrentes desta Portaria. Manaus, 19 de julho de 2022.

MARIA NEBLINA MARÃES

Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

MILTONIR FRANCISCO BARBOSA CORREA LIMA

Diretor de Administração e Finanças do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Protocolo 99061

FUNDAÇÃO AMAZONPREV/COGEP.PORTARIA Nº 1301/2022 - A Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas, usando das atribuições que lhe são conferidas no artigo 73 da Lei Complementar nº 30, de 27 de dezembro de 2001, texto consolidado em 29 de julho de 2014 e alterações posteriores, no que tange a competência para praticar atos atribuídos por esta Lei; **RESOLVEU: CONCEDER** a servidora **ROSINEY CABRAL BOTELHO**, matrícula nº.100.954-0F, Assistente Técnico, 03 (três) meses de licença especial, correspondente ao quinquênio de 1990 a 1995, assim estabelecidos, 90 (noventa) dias de 08/08/2022 à 07/11/2022. **DETERMINAR** que a COGEP adote as medidas cabíveis decorrentes desta Portaria.

Manaus, 22 de julho de 2022.

MARIA NEBLINA MARÃES

Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

MILTONIR FRANCISCO BARBOSA CORREA LIMA

Diretor de Administração e Finanças do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Protocolo 99062

FUNDAÇÃO AMAZONPREV/COGEP.PORTARIA Nº 1299/2022 - A Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas, usando das atribuições que lhe são conferidas no artigo 73 da Lei Complementar nº 30, de 27 de dezembro de 2001, texto consolidado em 29 de julho de 2014 e alterações posteriores, no que tange a competência para praticar atos atribuídos por esta Lei; **RESOLVE: TRANSFERIR** a servidora **SANDRA HELENE SANTANA GUSMÃO ANDRADE**, Assistente Técnico, matrícula n. 103.227-5E, da COGEP para o CONTRIN, a partir de 21/06/2022. **DETERMINAR** que a COGEP adote as medidas cabíveis decorrentes desta Portaria.

Manaus, 22 de julho de 2022.

MARIA NEBLINA MARÃES

Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

MILTONIR FRANCISCO BARBOSA CORREA LIMA

Diretor de Administração e Finanças do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Protocolo 99063

PORTARIA Nº. 1296/2022 - A Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas - AMAZONPREV, usando das atribuições que lhe são conferidas no artigo 73 da Lei Complementar nº 30, de 27 de dezembro de 2001, texto consolidado de 29 de julho de 2014, no que tange a competência para praticar atos atribuídos por esta Lei; **CONSIDERANDO** o Decreto Estadual n. 36.819/2016, que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo Estadual, e a Lei Federal n. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação); **CONSIDERANDO** o Decreto Estadual n. 40.636/2019, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual e a Lei n. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos); **CONSIDERANDO** o Manual MPR09, que trata de procedimentos de pesquisa de satisfação e o item 5 trata do fale conosco e a necessidade de designar servidor responsável por esse atendimento; **CONSIDERANDO** tudo o que mais consta nos autos do processo nº 2022.1.04637; **RESOLVE:** 1. DESIGNAR a servidora Wivianny Farias Pereira Lacerda, matrícula n. 215.466-8A, CPF n. 865.277.033-68, para monitorar e orientar este Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas, quanto aos procedimentos de acesso à informação e ao fale conosco. 2. DESIGNAR a servidora mencionada no inciso anterior para exercer as atribuições de ouvidoria; 3. DETERMINAR que o GADIR tome todas as providências pertinentes. 4. Revogadas as disposições em contrário, esta Portaria entra em vigor a partir de sua publicação. CIENTIFIQUE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE. Manaus, 18 de julho de 2022.

MARIA NEBLINA MARÃES

Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Protocolo 99147

PORTARIA Nº. 1117/2022 A Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas, usando das atribuições que lhe são conferidas no artigo 73, X, da Lei Complementar nº. 30, de 27 de dezembro de 2001, e modificações posteriores, e pelo artigo 1º, do Decreto nº. 42.958, de 03 de novembro de 2020 e **CONSIDERANDO** o que mais consta do **processo nº 2021.3.27192EXE**, resolve: APOSENTAR, por invalidez permanente nos termos do artigo 11, primeira parte da Lei Complementar nº. 30, de 27 de dezembro de 2001, texto consolidado em 29 de julho de 2014, a contar de 08 de novembro de 2021, na conformidade do Laudo Médico nº 201411/2021, **SALOMÃO DA SILVA LIMA**, no cargo de Enfermeiro, Classe "A", Referência 1, Matrícula nº. 178.629-6C, do Quadro de Pessoal Permanente da FUNDAÇÃO HOSPITAL ADRIANO JORGE, com proventos proporcionais, calculados na forma do artigo 36 do citado diploma estadual, combinado com o artigo 40, §§ 3º e 17, da Constituição Federal de 1988, totalizando seus proventos no valor de R\$ 2.639,68 (dois mil, seiscentos e trinta e nove reais e sessenta e oito centavos), mensais. Manaus, 01 de julho de 2022.

MARIA NEBLINA MARÃES

Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

ANDRÉ LUIS BENTES DE SOUZA

Diretor de Previdência do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Protocolo 99152

PORTARIA Nº. 1193/2022 A Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas, usando das atribuições que lhe são conferidas no artigo 73, X, da Lei Complementar nº. 30, de 27 de dezembro de 2001, e modificações posteriores, e pelo artigo 1º, do Decreto nº. 42.958, de 03 de novembro de 2020 e **CONSIDERANDO** o que mais consta do **processo nº 2022.4.03348EXE**, resolve: APOSENTAR, por tempo de contribuição, nos termos do artigo 21 da Lei Complementar nº 30, de 27 de dezembro de 2001, texto consolidado em 29 de julho de 2014, combinado com o artigo 40, §5º, da Constituição Federal de 1988, e com os artigos 2º e 5º da Emenda Constitucional nº 47, de 05 de julho de 2005, **SHIRLEI RIBEIRO ESCOBAL**, no cargo de Professor-PF20-ESP-III, 3ª Classe, Referência F, Matrícula nº 140.459-8C, do Quadro de Pessoal Permanente da Secretaria de Estado de Educação e Desporto, com proventos integrais, compostos do Vencimento Base no valor de R\$ 2.936,37 (dois mil, novecentos e trinta e seis reais e trinta e sete centavos), de acordo com artigo 11, Anexo II, da Lei nº 3.951, de 04 de novembro de 2013, alterado pelo artigo 8º, da Lei nº 5.770, de 10 janeiro de 2022; totalizando seus proventos no valor de R\$ 2.936,37 (dois mil, novecentos e trinta e seis reais e trinta e sete centavos) mensais. Manaus, 13 de julho de 2022.

MARIA NEBLINA MARÃES

Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

ANDRÉ LUIS BENTES DE SOUZA

Diretor de Previdência do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Protocolo 99153

PORTARIA Nº. 1203/2022 A Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas, usando das atribuições que lhe são conferidas no artigo 73, X, da Lei Complementar nº. 30, de 27 de dezembro de 2001, e modificações posteriores, e pelo artigo 1º, do Decreto nº. 42.958, de 03 de novembro de 2020 e **CONSIDERANDO** o que mais consta do **processo nº 2021.4.21369EXE**, resolve: APOSENTAR, por tempo de contribuição nos termos do artigo 13 da Lei Complementar n. 30/01, texto consolidado em 29 de julho de 2014, **MARIA DALVA NASCIMENTO ROCHA** no cargo de Professor PF20.ESP-III, 3ª Classe, Referência D1, Matrícula nº. 026.702-3C, do Quadro de Pessoal Permanente da SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO E DESPORTO, com proventos integrais calculados na forma do art. 13 da LC nº 30/01, combinado com o artigo 40, §1º, III, b e 17, ambos da Constituição Federal de 1988, totalizando seus proventos no valor de R\$ 2.597,37 (dois mil, quinhentos e noventa e sete reais e trinta e sete centavos), mensais. Manaus, 14 de julho de 2022.

MARIA NEBLINA MARÃES

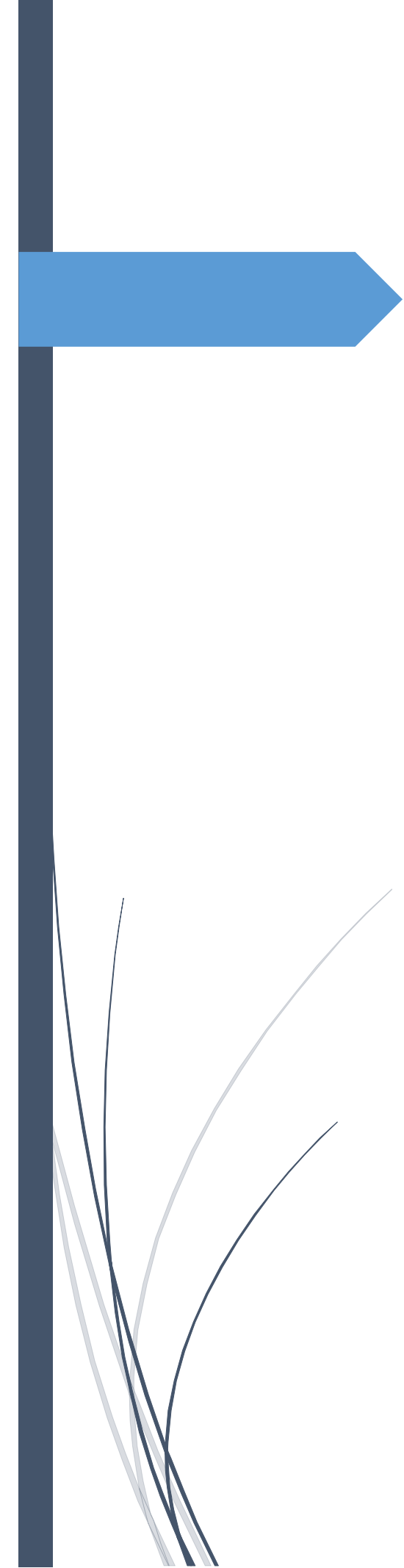
Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

ANDRÉ LUIS BENTES DE SOUZA

Diretor de Previdência do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas

Protocolo 99154

PORTARIA Nº. 1233/2022 A Diretora Presidente do Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas, usando das atribuições que lhe são conferidas no artigo 73, X, da Lei Complementar nº. 30, de 27 de dezembro de 2001, e modificações posteriores, e pelo artigo 1º, do Decreto nº. 42.958, de 03 de novembro de 2020 e **CONSIDERANDO** o que mais consta do **processo nº**



MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

CÓDIGO 09

Fundação AMAZONPREV

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		


ÍNDICE

I. OBJETIVOS	02
II. ÁREAS ENVOLVIDAS	03
III. CONSIDERAÇÕES GERAIS	04 - 05
IV. RESPONSABILIDADES	06
V. PROCEDIMENTOS / METODOLOGIA	07 - 11
VI. ANEXOS	12 - 15
VII. HISTÓRICO DE REVISÕES / ATUALIZAÇÕES	16 - 19

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

I. OBJETIVOS

1. Apresentar a metodologia de realização da pesquisa de Satisfação de Clientes da AMAZONPREV no Sistema de Gestão de Qualidade em atendimento ao requisito ~~8.2.4~~ 9.1.2 – Satisfação de Clientes do padrão normativo NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos. Constitui-se de um instrumento de trabalho com a finalidade de orientar e direcionar com segurança e responsabilidade os colaboradores envolvidos na execução das atividades.
(Inclusão e exclusão aprovadas pelo CODIR de 28/10/2020)
2. Estabelecer os procedimentos básicos para a realização da sistemática de pesquisa de satisfação de clientes da **AMAZONPREV** em atendimento ao Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ.

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

II. ÁREAS ENVOLVIDAS

1. De acordo com a estrutura organizacional da AMAZONPREV as unidades administrativas envolvidas são:

1.1 Presidência;

1.2 Diretoria de Administração e Finanças e Diretoria de Previdência;

1.3 Gerências:

1.3.1 Gerência Administrativa Financeira – GERAF

1.3.2 Gerência Jurídica – GEJUR

1.3.3 Gerência Técnica – GETEC

1.3.4 Gerência de Previdência – GPREV

1.3.5 Gabinete da Diretoria – GADIR

1.3.6 Gerência de Controle Interno-CONTRIN

1.4 Coordenadorias:

1.4.1 Coordenadoria Pagamento de Benefícios – COPAG

1.4.2 Coordenadoria Gestão de Pessoas e T&D – COGEP

1.4.3 Coordenadoria de Administração Contábil – CODAC


1.4.4 Coordenadoria de Finanças – COFIN

1.4.5 Coordenadoria de Administração de Arquivo – COARQ

1.4.6 Coordenadoria de Materiais e Patrimônio – COMAP


1.4.7 Coordenadoria de Análise de Processos Previdenciários – COPREV

1.4.8 Coordenadoria de Relacionamento com o Público – COREP


MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

III. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1. As obtenções das informações junto aos clientes são realizadas nas seguintes formas:
 - 1.1 Pesquisa de Satisfação de atendimento ao cliente – diariamente, é realizada pesquisa ao final do atendimento, no próprio guichê, onde se registra o grau de Satisfação em relação aos serviços prestados pela Instituição.
 - 1.2 Pesquisa de satisfação no Portal do Segurado – diariamente, é realizada a pesquisa de satisfação com os clientes que acessam o Portal do Segurado, no endereço eletrônico: www.portaldosegurado.am.gov.br. Para garantir a realização da pesquisa, o portal é parametrizado para encerrar somente após a realização da pesquisa.
 - 1.3 Pesquisa telefônica – mensalmente, é realizada pesquisa telefônica junto aos novos aposentados e pensionistas, inclusas na folha de pagamento do mês anterior.
 - 1.4 As informações são coletadas, consolidadas até o terceiro dia útil do mês subsequente, sendo estas tabuladas pela Gerência Técnica de Controle Interno, através do SGQ.
 - 1.5 O indicador de Satisfação do Cliente será calculado com a soma das médias finais da pesquisa no sistema SigaManager (Avaliador de Atendimento), pesquisa do Portal do Segurado e pesquisa Telefônica, dividido por três, multiplicado por 100. **(Inclusão aprovadas pelo CODIR de 28/10/2020)**
 - 1.6 ~~A retroalimentação do cliente deverá ser feita através das pesquisas de atendimento dos programas PROPAC, PROAP, Fale Conosco e das informações obtidas na Caixa de Sugestões;~~ O SGQ deve consolidar as informações e incluí-las no relatório do SGQ e conseqüentemente no Relatório de Governança; **(Exclusão aprovadas pelo CODIR de 28/10/2020)**
 - 1.7 Os elogios recebidos através das entradas mencionadas acima devem ser divulgados pelo CONTRIN/SGQ, através de cartazes e no relatório do SGQ; **(Inclusão aprovadas pelo CODIR de 28/10/2020)**

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	 Fundação AMAZONPREV
REVISÃO: 14		

1.8 Abrir Relatório de Ação Corretiva (RAC), quando o resultado do Indicador de Satisfação do Cliente ficar abaixo da meta estabelecida.

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

IV. RESPONSABILIDADES

~~1. Gerência Técnica – GETEC~~


- ~~1.1 Garantir o perfeito funcionamento do equipamento utilizado para a coleta da satisfação dos clientes da AMAZONPREV. **(Exclusão aprovada pelo CODIR de 28/10/2020)**~~

2. Gerência de Controle Interno – CONTRIN

- 2.1 Tabular os resultados da pesquisa de Satisfação oriundos do sistema SigaManeger (Avaliador de Atendimento) ~~equipamento disponibilizado no Atendimento da AMAZONPREV. **(Inclusão e exclusão aprovadas pelo CODIR de 2/2020)**~~
- 2.2 Mensurar o indicador de Satisfação do Cliente com a compilação geral dos dados, avaliando se a meta de satisfação foi atingida ou não.
- 2.3 Coordenar juntamente com o (a) Representante da Direção – RD, o estabelecimento das ações a serem implementadas para os itens de insatisfação identificados na pesquisa, conforme o relatório mensal.

3. Representante da Direção – RD

- 3.3 Coordenar juntamente com o CONTRIN o estabelecimento das ações a serem implementadas para os itens de insatisfação identificados nas pesquisas.
- 3.2 Participar da investigação da (s) causa (s) de Relatório de Ação Corretiva (RAC) aberta quando o resultado do Indicador de Satisfação ficar abaixo da meta estabelecida.

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

V. PROCEDIMENTOS / METODOLOGIA

1. PESQUISA ELETRÔNICA

- 1.1 Diariamente os clientes da AMAZONPREV registram o resultado de sua Satisfação no Avaliador de Atendimento, em relação aos serviços prestados pela AMAZONPREV, sendo orientados a realizarem a pesquisa após o término do atendimento no equipamento disponibilizado no guichê.
- 1.2. Mensalmente o CONTRIN coleta as informações do sistema ~~equipamento~~ SigaManeger (Avaliador de Atendimento) para tabular o resultado da Satisfação dos Clientes com preenchimento do seguinte item: ***(Inclusão e exclusão aprovadas pelo CODIR de 28/10/2020)***
- 1.3. Qualidade do Serviço Prestado;
 - 1.3.1. Serão considerados como Satisfação, os resultados que receberem a avaliação de Ótimo e Bom. As questões avaliadas como Regular e Ruim não serão compiladas como critério de Satisfação de Clientes.
 - 1.3.2. A média da pesquisa no Avaliador de Atendimento é a soma das avaliações ótimo e bom, por quesito avaliados, dividido por 02 (dois).

2. PESQUISA NO PORTAL DO SEGURADO:

- 2.1. Diariamente é realizada a pesquisa de Satisfação com os clientes que acessam o Portal do Segurado, no endereço eletrônico: www.portaldosegurado.am.gov.br.
- 2.2. Para garantir a realização da pesquisa, o Portal é parametrizado para encerrar somente após a realização da pesquisa.
- 2.3. São mensurados a satisfação do cliente em relação aos seguintes itens:
 - 2.3.1. A Atualização das informações no site da AMAZONPREV;
 - 2.3.2 A facilidade na localização das informações no site da AMAZONPREV;

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

2.3.3 Aos serviços oferecidos pelo Portal do Segurado;

2.3.4. O relatório de Satisfação gerado pelo Sistema Previdenciário, gestor do Portal do Segurado, traz o percentual de cada resposta, o índice geral de Satisfação e o total de pessoas pesquisadas.

3. PESQUISA TELEFÔNICA:

3.1. O CONTRIN realiza a pesquisa de Satisfação por telefone mensalmente, a partir do controle de publicações de aposentadoria e pensão, disponível na pasta AMPREV-ATACHAMENTO-CONTROLE DE PUBLICAÇÕES DE APOSENTADORIA E PENSÕES.

~~3.2. Os dados da pesquisa telefônica serão registrados no Formulário Pesquisa de Satisfação de Cliente, no Sistema SGQ. **(Exclusão aprovadas pelo CODIR de 03/11/2020)**~~

3.3. O pesquisador escolhe aleatoriamente 25% dos beneficiários constantes da listagem de aposentadoria e 25% da listagem de pensões concedidas;

3.4. O CONTRIN tem até o 5º dia útil do mês subsequente para consolidação e encaminhamento à RD, dos resultados da pesquisa, para fechamento do indicador;

3.5. As notas atribuídas pelos segurados estarão num intervalo compreendido de 5 a 10 sendo que até 5 será considerado RUIM, de 6 a 7 – REGULAR, de 7 a 8 – BOM e 9 a 10 – ÓTIMO;

3.6. A obtenção da Satisfação se dará através da apuração da média aritmética simples do total das 3 notas atribuídas pelo segurado nas 3 perguntas realizadas,

~~3.7. Na abordagem inicial com o pesquisado o responsável pelo contato utiliza o roteiro padrão AMAZONPREV:~~

~~3.7.1 Confirma os dados (data de nascimento e endereço) no Sistema Previdenciário e/ou CFPP, para o preenchimento do Formulário Padrão de Pesquisa Telefônica **(MPR 09 S8.2.1.2)**; **(Exclusão aprovadas pelo CODIR de 28/10/2020)**~~

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

3.7.2 A abordagem inicial ao segurado, por parte do pesquisador, segue *release* padrão: A AMAZONPREV visando melhorar o relacionamento com os segurados está realizando uma pesquisa para avaliar a sua satisfação quanto ao benefício concedido - atribua notas de 5 a 10. As 03 (três) perguntas-padrão são as seguintes:

3.7.2.1 Qual sua nota (de 5 a 10) quanto ao tempo de análise do processo na AMAZONPREV dias (sem levar em consideração o tempo de tramitação no órgão de origem);

3.7.2.2 Qual sua nota (de 5 a 10) quanto ao tempo de retorno da AMAZONPREV a uma solicitação realizada (dúvida, reclamação, sugestão, etc.):


3.7.2.3 Qual sua nota (de 5 a 10) quanto aos meios de comunicação disponibilizados pela AMAZONPREV (telefone, e-mail, informativo, etc.).

3.7.3 Ao final das 3 (três) perguntas-padrão, o pesquisador indaga o segurado acerca de observações/sugestões: “A AMAZONPREV gostaria de contar com suas observações/sugestões).

3.8. Ao final da pesquisa, o pesquisador gera o relatório de satisfação no Sistema do SGQ, que informará a média final para a pesquisa telefônica de aposentados e pensionistas;


3.9. A média geral para a pesquisa telefônica será mensurada da soma das médias finais das pesquisas de aposentados e pensionistas, divididas por dois.

4. CAIXA DE SUGESTÕES:

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

- 4.1. Os segurados preenchem o formulário pesquisa de satisfação **(MPR 09 F02)** solicitado pelas atendedoras do Posso ajudar;
- 4.2. O formulário deverá ser depositado pelo próprio segurado na Caixa de Sugestão;
- 4.3. Ao final do período de quinze dias o servidor da Gerência de Controle Interno - CONTRIN GETEC responsável pelo controle das informações de Satisfação de Clientes, recolhe os formulários e preenche a planilha de consolidação da pesquisa **(MPR 09 F03)** com os elogios, críticas e sugestões registrados pelos segurados; **(Inclusão e exclusão aprovadas pelo CODIR de 28/10/2020)**
- 4.4. ~~Após o preenchimento encaminha via e-mail para a Coordenadora da GPREV/COREP, Assessora de comunicação, RD/SGQ além dos gerentes da GETEC, GPREV e GERAF para adoção das providências cabíveis;~~ **(Exclusão aprovadas pelo CODIR de 28/10/2020)**
- 4.5. Quando a reclamação é pertinente e da alçada da AMAZONPREV, o servidor responsável da Gerência de Controle Interno - CONTRIN GETEC abre o processo ~~registro~~ de atendimento de Reclamação do Cliente no SISPREV, na qual é encaminhado ao setor responsável da resposta, com o prazo de retorno de 05 (cinco dias), após o retorno entra em contato com o segurado para aqueles ~~que preencheram os dados no formulário,~~ a fim de dar as respectivas respostas tanto em caso de resolução ou não; **(Inclusão e exclusão aprovadas pelo CODIR de 28/10/2020)**
- 4.6. Após o contato com o segurado o servidor responsável preenche a planilha ~~e Registro~~ de atendimento de Reclamações do Cliente e finaliza o processo no SISPREV registrando o status adequado; **(Inclusão e exclusão aprovadas pelo CODIR de 28/10/2020)**
- 4.7. As informações da Caixa de Sugestões, não são utilizadas para mensuração do indicador, servem para registros de elogios, reclamações, solicitações entre outros.

5. FALE CONOSCO:

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

- 5.1. O servidor responsável na Gerência de Controle Interno - CONTRIN acessa diariamente o e-mail do Fale Conosco (amazonprev@amazonprev.am.gov.br), respondendo os questionamentos e/ou encaminhando para a unidade responsável pela resposta.
- 5.2. O servidor responsável na Gerência de Controle Interno - CONTRIN, controla os e-mails respondidos através da Planilha de Controle do Fale Conosco, que gera também o controle estatístico da quantidade de pessoas atendidas, por status (aposentado, pensionista, servidor ativo e outros), por motivo e por tipo de atendimento (reclamação, consulta, sugestão, denúncias e outros).
- 5.3. No final do mês o servidor responsável na Gerência de Controle Interno- CONTRIN encaminha até o 5º dia útil as informações prestadas para SGQ.
- 5.4. As informações da pesquisa do Fale Conosco, não são utilizadas para mensuração do indicador, servem para registros de elogios, reclamações, solicitações entre outros.

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	 Fundação AMAZONPREV
REVISÃO: 14		

VI. ANEXO

1. Fluxograma – Fale Conosco
2. Pesquisa de Satisfação do Cliente – **(MPR 09 F02)**
3. Planilha consolidada de Sugestões – **(MPR 09 F03)**

FLUXOGRAMA – FALE CONOSCO

CONTRIN

O servidor responsável pelo acompanhamento do e-mail – Fale Conosco, deve acompanhar diariamente os registros realizados no Sistema Integra;

Registra as demandas na Planilha de acompanhamento do Fale Conosco;

A demanda do e-mail necessita ser tratada através de Reclamação de Cliente;

Sim

Realiza a abertura do processo da Reclamação de cliente;

Não

Responde ao cliente sobre a demanda questionada;

Informa através do e-mail Fale Conosco, ao cliente da abertura da Reclamação;

Informar o SGQ, até o 5º dia útil do mês subsequente a quantidade de e-mail.

CONTRIN/SGQ

Realizar a consolidação no Relatório do SGQ das informações para a Alta Direção.

MPR 09 F02(atualização aprovada em 11.05.2023)



Nome: _____

Telefone ou e-mail: _____

() Aposentado () Pensionista () Servidor Ativo ()
Outros _____

Deixe sua sugestão ou reclamação por meio do formulário. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo "Nome" e "E-mail". A sua opinião é muito importante para que possamos melhorar nosso atendimento e serviços!

MPR09 F02_

Nome: _____

Telefone ou e-mail: _____

() Aposentado () Pensionista () Servidor Ativo ()
Outros _____

Deixe sua sugestão ou reclamação por meio do formulário. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo "Nome" e "E-mail". A sua opinião é muito importante para que possamos melhorar nosso atendimento e serviços!

MPR09 F02_


Nome: _____

Telefone ou e-mail: _____

() Aposentado () Pensionista () Servidor Ativo ()
Outros _____

Deixe sua sugestão ou reclamação por meio do formulário. Não é necessário identificar-se. Se quiser receber uma resposta, preencha o campo "Nome" e "E-mail". A sua opinião é muito importante para que possamos melhorar nosso atendimento e serviços!

MPR09 F02_

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	 Fundação AMAZONPREV
REVISÃO: 14		

MPR 09 F03

LOCAL		SEDE	DATA		
Nº	Descrição	Retorno	Elogio	Sugestão	Crítica

(MPR 09 F03)

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

VII. HISTÓRICO DE REVISÕES / ATUALIZAÇÕES


DATA	MOTIVO	REVISÃO	PÁGINA/ITEM
18.07.08	Emissão inicial	-	-
08.10.08	Adequação ao MPR 08	01	Formatação de Cabeçalho e Rodapé.
17.04.09	Adequação à versão 2008 da norma ISO 9001 e exclusão do formulário "Anexo 2 - Questionário de Satisfação".	02	Página 01.01 – Texto 2008; Página 05.01 – Exclusão do item 6. Página 06.01 – Exclusão do "Anexo 1 – Questionário de Satisfação". Página 07.01 – Exclusão do formulário "Questionário de Satisfação".
03.07.09	TRANSFORMAÇÃO DE TODOS OS MANUAIS PARA FORMATAÇÃO HTML (PÁGINA DA WEB) COM ÍNDICE ANALÍTICO, HIPERLINK E A PERMANÊNCIA DE TEXTOS EXCLUÍDOS DURANTE 01 ANO DE REVISÃO DOS MANUAIS.	03	PÁGINAS 00.00 A 07.01
18.07.09	REVISÃO AUTOMÁTICA	-	TODAS AS PÁGINAS
26.02.10	APROVAÇÃO VISANDO CUMPRIR A TRATATIVA DE NÃO CONFORMIDADE Nº92 QUE SUGERE A CODIFICAÇÃO DE TODOS OS	04	TODAS AS PÁGINAS

CÓPIA CONTROLADA


ELABORAÇÃO INICIAL: SGQ
DATA: 18/07/2020

APROVAÇÃO INICIAL: CODIR
DATA:


ASSINATURA/RUBRICA:

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

	<p>FORMULÁRIOS NOS MANUAIS.</p> <p>ESTRUTURA DOS CÓDIGOS MPR CÓDIGO DO MANUAL + F DE FORMULÁRIO E O NÚMERO SEQUÊNCIAL DENTRO DO PROCEDIMENTO.</p> <p>Ex. MPR 09 F01</p>		Página 07.01
30.04.10	<p>EM CUMPRIMENTO A TRATATIVA DE NÃO CONFORMIDADE Nº 95 REFERENTE A PROCEDIMENTO SOBRE CAIXA DE SUGESTÕES, PROPAC, FALE CONOSCO, PAC E PESQUISA DE SATISFAÇÃO TELEFÔNICA.</p>	05	<p>PÁGINAS 02.01, 03.01, 04.01, 05.01, 05.02, 05.03, 05.04, 05.05, 06.01, 06.02, 06.03, 06.04, 06.05, 06.06, 06.07, 06.08, 06.09, 06.10, 06.12, 07.01 E 07.02.</p> <p>ITENS 1.3.6, 2.DE CONSIDERAÇÕES GERAIS, 1.3. DE RESPONSABILIDADE, E ITENS 1,1.3.1,1.3.2,1.3.3,.1.3.4,1.3.5., 1.4., 2.E SUBITENS, 3. E SUBITENS, 4. E SUBITENS, 5. E SUBITENS E 6. E SUBITENS.</p>
21.07.10	<p>ALTERAÇÃO DO FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO TELEFÔNICA DO CLIENTE, VISANDO ATENDER A TRATATIVA DE NÃO CONFORMIDADE Nº68 – QUE SUGERE ANALISAR DE FORMA EFICAZ A MEDIÇÃO E MONITORAMENTOD A PERCEPÇÃO DO</p>	06	<p>PÁGINAS 05.04, 05.05, 05.06, 06.01, 06.10, 06.11, 06.12 E 06.13</p>

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

	CLIENTE SOBRE O ATENDIMENTO ATENDENDO AOS REQUISITOS DA NORMA ISO 2001-2008.		Página: 07.02
15.10.10	TRANSFORMAÇÃO DOS MANUAIS EM PDF, UNIFICAÇÃO DO NUMERO DE REVISÃO DEVENDO CONSTAR O NUMERO DA ULTIMA REVISÃO NO CABEÇALHO DE CADA MANUAL, DISPOSIÇÃO DOS MANUAIS APENAS ELETRÔNICA E (IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA WHG PARA REQUISITO DOCUMENTAÇÃO)	07	TODAS AS PÁGINAS
07.02.13	VISANDO ATENDER A RECERTIFICAÇÃO	08	TODAS AS PÁGINAS

MPR 09	MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
REVISÃO: 14		

HISTÓRICO DE REVISÕES / ATUALIZAÇÕES

DATA CODIR	DATA DA PUBLICAÇÃO	MOTIVO	Nº REVISÃO	PÁGINA/ITEM ALTERADO
12/08/2016	19/08/2016	Alterações nos Procedimentos	09	Todas as páginas
28/05/2019	30/05/2019	Alterações nos Procedimentos	10	Todas as páginas
30/09/2020	05/10/2020	Alteração Visando Atender a Nova Logomarca da Fundação Amazonprev	11	Todas as páginas
03/11/2020		Alterações nos Procedimentos	12	Todas as páginas
30.08.2021	02.08.2021	ALTERAÇÃO DA LOGOMARCA	13	Todas as paginas
11.05.2023	31.05.2023	ALTERAÇÃO DA LOGOMARCA	14	FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO