



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA AMAZONPREV

2023

www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone:(92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.
CEP: 69010-125



CONTEÚDO

APRESENTAÇÃO	3
FORÇA DE TRABALHO	4
ATENDIMENTOS.....	4
Demanda recebida na Ouvidoria em 2023	5
Demanda recebida VIA EMAIL na ouvidoria em 2023.....	6
Demanda recebida VIA TELEFONE na ouvidoria em 2023	8
Demanda recebida através do FALA. BR e E-SIC na ouvidoria em 2023	9
Demanda Reclamação do Cliente com abertura de processos na ouvidoria em 2023	10
Considerações Gerais	10
Responsabilidades	11
Funcionamento da Ouvidoria	14
Canais de Comunicação	15
Manifestações dos Usuários.....	16
Tratamento de Manifestações	16
Fluxo de prazo de atendimento Ouvidoria	21
Fluxo contendo pedido de complementação	22

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação AMAZONPREV, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Fundação AMAZONPREV durante o ano de 2023, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela AMAZONPREV, por meio dos canais de comunicação, durante o ano de 2022.

A esse respeito, cumpre registrar que a Portaria nº 2.348, de 2 de outubro de 2020, prevê a produção de relatório gerencial anualmente pelo SIC, com as informações relativas aos pedidos de acesso à informação recebidos na FUNDAÇÃO AMAZONPREV, o que está sendo contemplado através deste documento.

FORÇA DE TRABALHO

Ao final do ano de 2023, a força de trabalho da ouvidoria era composta por (1) uma colaboradora efetiva e (1) uma estagiária.

ATENDIMENTOS

A OUIDORIA atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da OUIDORIA que são recebidos, examinados e encaminhados pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado do AMAZONAS.

O contato entre os usuários de serviços públicos ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através FALECONOSCO (<https://www.amazonprev.am.gov.br/fale-conosco/>) ou diretamente no e-mail amazonprev@amazonprev.am.gov.br, telefone (92) 3627-3424) e ainda a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a AMAZONPREV recebe ainda Ofícios, e-mails e documentos via protocolo e ligações a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram.

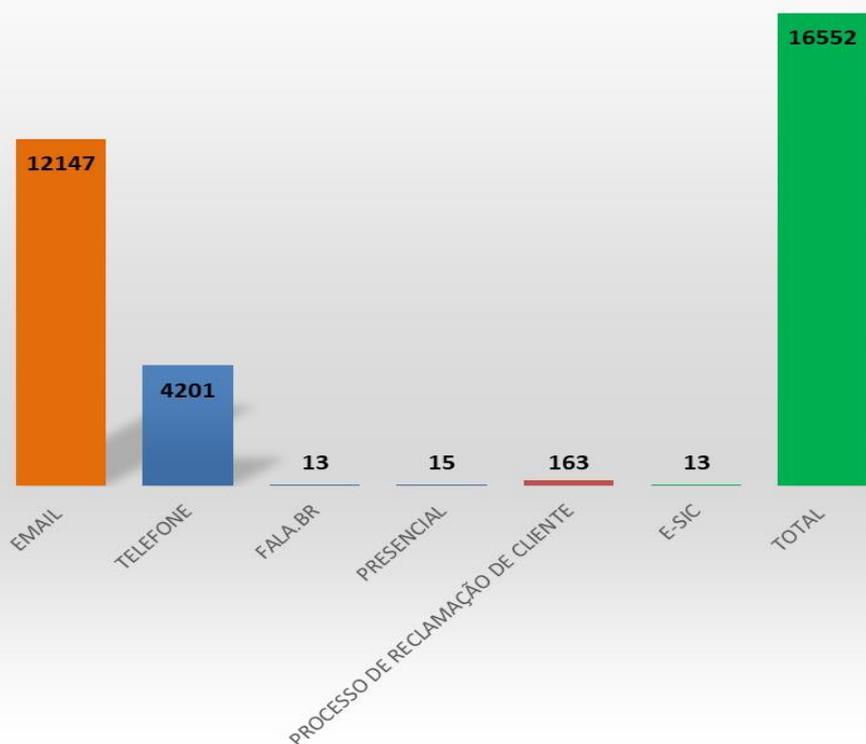
No ano de 2023, foram realizados 13 atendimentos no FALA.BR, 13 no E-SIC, 12.147 VIA EMAIL, 4.201 VIA TELEFONE, 15 presenciais, 163 aberturas de processos, totalizando 16.552 atendimentos.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 2023



Demandas recebida na Ouvidoria em 2023

DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA EM 20223	
ENTRADA	QUANT
EMAIL	12147
TELEFONE	4201
FALA.BR	13
PRESENCIAL	15
PROCESSO DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTE	163
E-SIC	13
TOTAL	16552

www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone:(92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.

CEP: 69010-125





Demandas recebidas VIA EMAIL na ouvidoria em 2023

DEMANDAS RECEBIDAS VIA EMAIL 2023													
Motivo	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Percentual
Informação de Óbito	8	1	4	3	1	4	2	6	4	11	7	3	1,28%
Informações Gerais	62	60	89	68	158	143	103	201	166	93	80	131	0,91%
Recadastramento	34	23	36	32	95	51	74	30	103	41	46	127	15,48%
Pagamento - Diferença	0	0	0	0	0	2	28	0	0	0	0	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	211	608	857	538	776	371	498	468	323	302	353	320	45,72%
Andamento de Processo	42	46	60	54	122	59	67	129	78	81	87	70	3,10%
Contracheque	92	24	32	34	43	47	19	43	20	3	10	23	1,09%
Pensão	4	4	2	6	27	10	4	22	7	6	6	14	0,59%
Aposentadoria - Inf. Gerais	10	5	8	10	8	9	1	6	1	2	2	13	0,36%
Simulação - Aposentadoria	8	9	11	2	5	7	5	4	2	8	11	3	0,55%
Recebimento da GAMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0,00%
CTC	13	12	28	17	20	9	19	43	8	16	16	13	1,82%
Cédula C	6	40	104	53	83	4	4	0	0	1	0	1	23,13%
Atualização Cadastral	106	25	165	80	79	56	30	76	20	15	9	39	3,10%
Declaração	5	11	17	2	3	4	6	6	3	8	12	12	0,18%
Consignação	11	40	24	11	20	12	20	20	14	22	23	6	0,00%
13º Salário	7	5	4	9	37	2	0	4	0	0	18	49	0,18%
Inclusão na folha	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Não Pagamento	6	32	26	3	11	4	181	10	26	13	6	11	0,00%
Agendamento	16	1	13	11	277	137	41	113	48	21	5	18	0,00%
Correção de Nome	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Erro - Portal do Segurado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	16	4	9	16	13	8	1	6	3	0	0	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	10	3	6	0	2	0	0	0	8	12	2	0	2,91%
Calendário de Pagamento	14	2	1	0	2	2	2	5	1	0	2	7	0,00%
Total	681	955	1496	949	1782	941	1105	1192	835	656	695	860	100,00%

TIPO MANIFESTAÇÕES													
Tipo de Atendimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Percentual
Reclamação	30	60	33	3	23	9	196	5	18	4	0	0	4,41%
Consulta	650	895	1461	932	1746	920	897	1172	804	649	694	855	95,45%
Denúncia	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,15%
Outros	0	0	1	13	13	11	12	15	13	3	1	4	0,00%
Sugestão	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	681	955	1496	949	1782	941	1105	1192	835	656	695	860	100,00%

www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone:(92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.

CEP: 69010-125

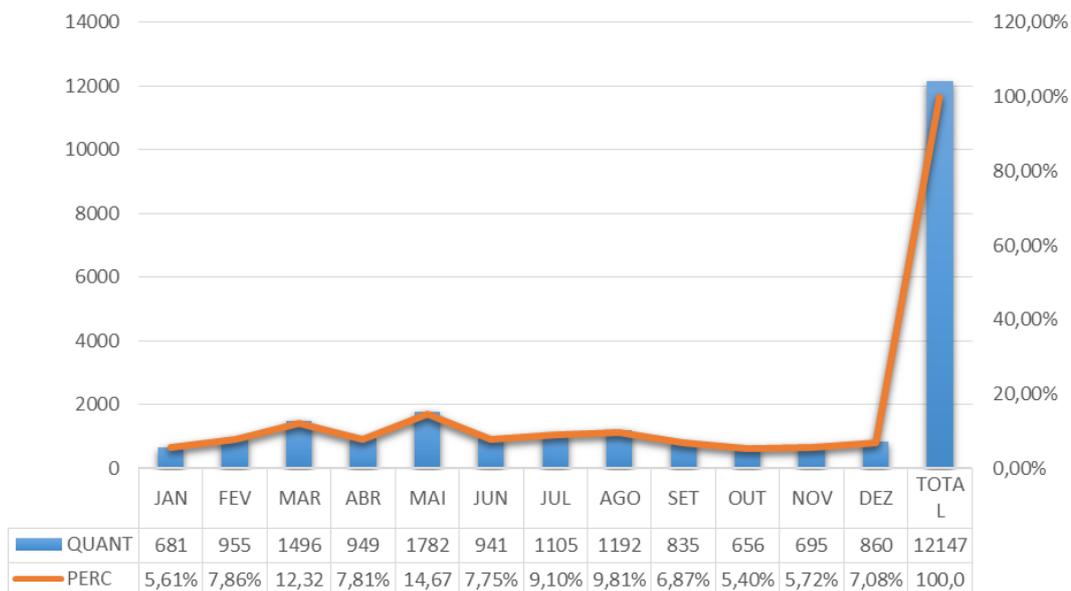


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

TOTAL DEMANDADO		
MÊS	QUANT	PERC
JAN	681	5,61%
FEV	955	7,86%
MAR	1496	12,32%
ABR	949	7,81%
MAI	1782	14,67%
JUN	941	7,75%
JUL	1105	9,10%
AGO	1192	9,81%
SET	835	6,87%
OUT	656	5,40%
NOV	695	5,72%
DEZ	860	7,08%
TOTAL	12147	100,00%

DEMANDAS RECEBIDAS POR EMAIL



www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone:(92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.

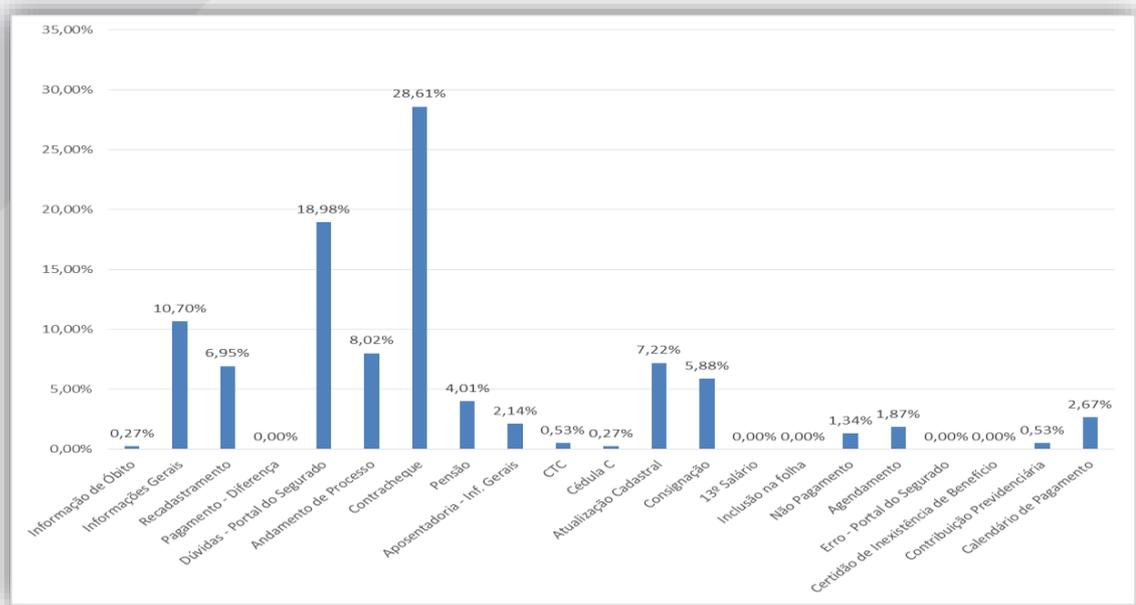
CEP: 69010-125





Demandas recebidas VIA TELEFONE na ouvidoria em 2023

DEMANDAS POR LIGAÇÕES 2023													
Motivo	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Percentual
Informação de Óbito	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0,27%
Informações Gerais	40	24	33	10	12	52	54	100	103	108	76	83	10,70%
Recadastramento	26	31	23	10	0	8	35	0	50	26	39	36	6,95%
Pagamento - Diferença	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	71	115	100	39	31	81	150	102	95	75	99	66	18,98%
Andamento de Processo	30	30	46	10	8	20	66	69	65	50	30	26	8,02%
Contracheque	107	39	42	5	2	9	7	15	4	7	26	20	28,61%
Pensão	15	19	10	0	0	6	2	5	6	4	4	6	4,01%
Aposentadoria - Inf. Gerais	8	4	6	0	0	1	0	3	4	4	2	2	2,14%
CTC	2	1	5	1	2	1	0	15	9	3	4	2	0,53%
Cédula C	1	12	25	9	3	0	0	0	0	0	0	0	0,27%
Atualização Cadastral	27	4	5	1	0	0	0	6	3	0	0	0	7,22%
Consignação	22	146	92	2	0	9	12	12	7	26	213	5	5,88%
13º Salário	0	1	2	2	4	0	0	0	0	0	35	38	0,00%
Inclusão na folha	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Não Pagamento	5	15	0	0	0	1	119	2	2	6	0	3	1,34%
Agendamento	7	2	0	1	0	79	37	67	112	24	4	2	1,87%
Erro - Portal do Segurado	0	2	2	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	0	2	1	1	0	4	0	4	3	2	3	0	0,00%
Contribuição Previdenciária	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,53%
Calendário de Pagamento	10	0	0	0	0	1	0	2	3	1	2	11	2,67%
Total	374	448	393	91	99	273	482	402	466	336	537	300	100,00%
Total													4201



www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone: (92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.

CEP: 69010-125

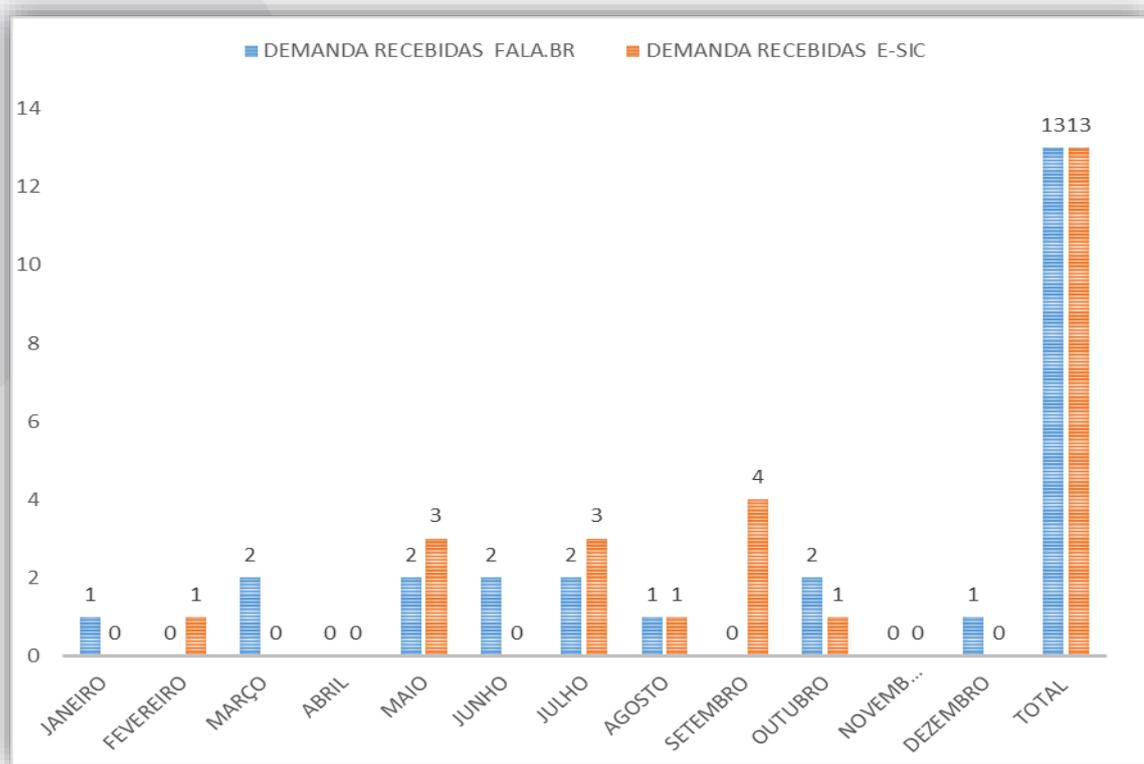


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Demandas recebidas através do FALA. BR e E-SIC na ouvidoria em 2023

DEMANDA RECEBIDAS		
MÊS	FALA.BR	E-SIC
JANEIRO	1	0
FEVEREIRO	0	1
MARÇO	2	0
ABRIL	0	0
MAIO	2	3
JUNHO	2	0
JULHO	2	3
AGOSTO	1	1
SETEMBRO	0	4
OUTUBRO	2	1
NOVEMBRO	0	0
DEZEMBRO	1	0
TOTAL	13	13



www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone:(92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

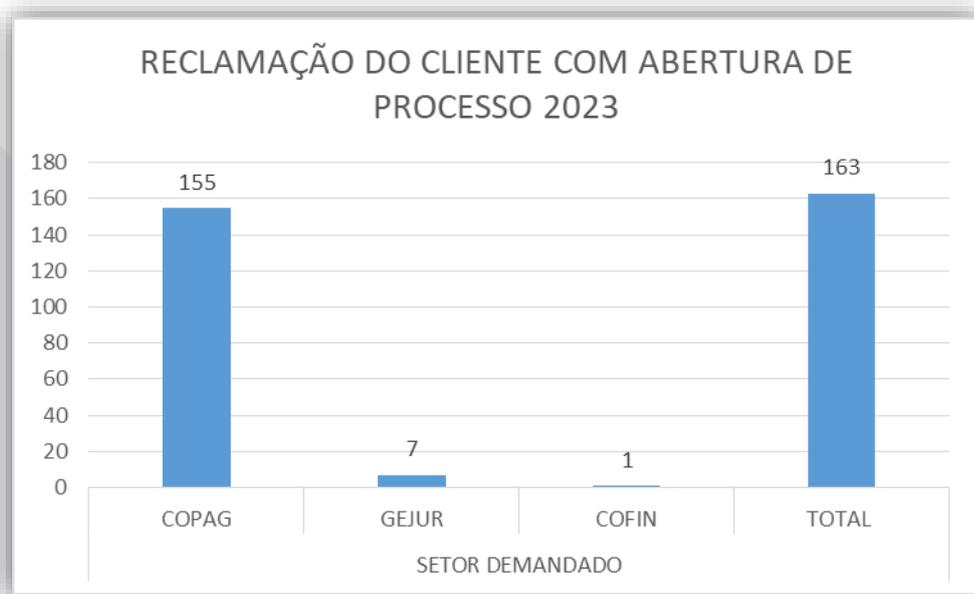
Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.
CEP: 69010-125



Demandas Reclamação do Cliente com abertura de processos na ouvidoria em 2023

SETOR DEMANDADO			
COPAG	GEJUR	COFIN	TOTAL
155	7	1	163



Considerações Gerais

A Ouvidoria da Fundação AMAZONPREV é um espaço de diálogo entre a instituição e seus segurados, seus servidores, seus fornecedores e entre a sociedade em geral. Por meio de variados canais de atendimento, as manifestações das partes interessadas são colhidas e respondidas, prezando-se sempre pela qualidade das informações. Além disso, a Ouvidoria auxilia na melhoria da prestação de serviços, ao demonstrar as necessidades de quem utiliza os serviços da instituição. Ademais, os pedidos de acesso à informação também são gerenciados pela Ouvidoria.

Uma das atribuições da Ouvidoria AMAZONPREV é acompanhar, orientar e auxiliar no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania subsidiem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados e o combate à corrupção.

É notável o reconhecimento crescente da missão e do papel das ouvidorias perante a sociedade nos últimos anos. A Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, por exemplo, traz um capítulo específico sobre as atribuições e deveres das ouvidorias, que deverão ser observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Apesar disso, acreditamos que a cooperação e o esforço conjunto de todos devem ser permanentes.

Responsabilidades

1. Conselho Diretor:
 - 1.1. CODIR, a partir da manifestação da Diretoria de Administração e Finanças - Aprovará o Sistema de Identidade Visual, assim como as alterações necessárias:
2. Gerência Técnica:
 - 2.1 Efetuar a formatação de novos elementos do Sistema de Identidade Visual a partir da necessidade de intensificar a consciência Visual interna ou externa;
 - 2.2 Acompanhar o padrão visual utilizado pelo Governo do Estado para sugerir ao CODIR alterações ou inclusões na composição do sistema aprovado.
3. Gerência Administrativa Financeira / Coordenadoria de Materiais e Patrimônio – COMAP:
 - 3.1 Garantir a correta aplicação dos elementos definidos no sistema de Identidade Visual na execução de serviços de impressão, placas, sinalização dentre outras.
4. Gerencia Controle Interno – CONTRIN

- 4.1. Cabe ao CONTRIN, após deliberação da Diretoria, efetuar a formatação, distribuição e controle dos procedimentos a todas as Unidades da AMAZONPREV para a imediata substituição/alteração no Manual de Procedimentos Previdenciários.
- 4.2. A Gerência de Controles Internos - CONTRIN, órgão de assessoramento técnico subordinado operacionalmente ao CODIR e administrativamente ao CONAD, visa garantir que os objetivos e metas da Fundação AMAZONPREV sejam atingidos de maneira eficaz, eficiente e com a necessária economicidade.
- 4.3. As atribuições básicas do CONTRIN, elencadas a seguir, são transferidas para a GETEC, por força do Decreto nº 38.399/17, que passa a ser denominada de GTECI, respeitada a competência da Controladoria Geral do Estado - CGE, conforme Anexo I do Decreto nº 38.385, de 29 de novembro de 2017:
- 4.4.3. Criar, renovar, implementar procedimentos e acompanhamentos eficazes e eficientes relativos às atividades desenvolvidas pela AMAZONPREV;
 - 4.4.4. Receber e processar as sugestões, reclamações e denúncias sobre a licitude, a probidade e a eficiência da atuação previdenciária da instituição, bem como de sua gestão administrativa, financeira, contábil, patrimonial, atuarial e de recursos humanos;
 - 4.4.5. Promover atividades de acompanhamento e avaliação da gestão administrativa, financeira, contábil, patrimonial, atuarial e de recursos humanos, formulando as sugestões pertinentes;

- 4.4.6. Verificar a adoção e cumprimento das normas e rotinas internas;
- 4.4.7. Acompanhar as atividades desenvolvidas, visando avaliar se os objetivos da AMAZONPREV estão sendo alcançados e se os limites legais estão sendo cumpridos;
- 4.4.8. Elaborar relatório contendo as conclusões dos exames realizados, as recomendações com relação a deficiências e cronograma para as correções;
- 4.4.9. Criar e implementar procedimentos de Controles Internos visando o monitoramento efetivo inerente às operações da instituição.
- 4.4.10. Acompanhar e avaliar as atividades da Gestão Administrativa, Financeira, Contábil e Patrimonial, assim como as atividades Previdenciárias formulando as soluções pertinente.

5. Ouvidoria

5.1. Função da ouvidoria da Fundação AMAZONPREV:

- 5.1.1. Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos e agregar valor tanto à manifestação do usuário quanto à resposta do Estado;
- 5.1.2. Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- 5.1.3. Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão;

- 5.1.4. Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários: Isso significa recebê-las e respondê-las de acordo com um procedimento pré-estabelecido que contenha, ao menos, prazos e fluxos bem delineados;
- 5.1.5. Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública;
- 5.1.6. Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade. Nesse contexto, estão compreendidas as pesquisas de satisfação e a avaliação continuada dos serviços públicos;
- 5.1.7. Promover a mediação e a conciliação: sempre que possível, entre o usuário e o órgão ou entidade na tentativa de solução conjunta à efetiva conclusão das manifestações apresentadas.

5.2. Vinculação da OUVIDORIA:

- 5.2.1. A unidade da OUVIDORIA da Fundação AMAZONPREV é autônoma e está diretamente subordinada à autoridade máxima da organização e o para soluções imediatas com o (a) Gerente do CONTRIN.

Funcionamento da Ouvidoria

www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone:(92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.

CEP: 69010-125

A Ouvidoria fica situada no CONTROLE INTERNO da Fundação e sempre que demandada realiza atendimento presencial na COREP da SEDE da Fundação AMAZONPREV.

Canais de Comunicação

1. **E-mail:** amazonprev@amazonprev.am.gov.br por esse meio de comunicação, o usuário escreve livremente sua mensagem, o acesso se dá pelo Webmail;
 - 1.1.1. **Portal do Segurado:** Portal na internet, destinado aos segurados, que permite o acesso a contracheque, demonstrativo de imposto de renda, simulação de aposentadoria, entre outras consultas;
 - 1.1.2. **Call Center:** Central telefônica da Fundação AMAZONPREV através do número (92)3627-3400 e diretamente no telefone da OUVIDORIA (92)3627-3424;
 - 1.1.3. **Redes sociais:** através do Twitter, o Facebook, o Instagram, todos pode acessar e utilizar, tanto a ouvidoria, quanto os usuários.
 - 1.1.4. **Atendimento presencial:** ocorre nas dependências do próprio órgão ou da entidade, quando solicitado pelo COREP a pedido do segurado.
 - 1.1.5. **Fala.br:** A Ouvidoria da FUNDAÇÃO AMAZONPREV por integrar a rede de Nacional de Ouvidoria (RENOUV), o usuário também pode utilizará o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (fala.br).

www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone:(92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.

CEP: 69010-125

Manifestações dos Usuários

1. A Lei nacional nº 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
2. O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, conceitua cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências. Assim, são 5 os tipos de manifestação na Fundação AMAZONPREV:
 - 2.1. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação, críticas e as opiniões desfavoráveis relativos à prestação de serviço público.
 - 2.2. **Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
 - 2.3. **Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes de apuração.
 - 2.4. **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
 - 2.5. **Solicitação:** Requerimento, consultas, dúvidas, pedido para adoção de providências ou comunicação de problemas.

Tratamento de Manifestações

www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone:(92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.

CEP: 69010-125

1. DEMANDANTE - Manifesta sua demanda:

- 1.1. O demandante pode realizar manifestações do tipo reclamação, sugestão, denúncia, elogio e solicitação, bem como solicitar acesso à informação.
- 1.2. O demandante pode realizar a sua manifestação via *internet*, via telefone ou presencialmente, através dos canais de comunicação que a FUNDAÇÃO AMAZONPREV disponibilizado:

- a. Pela *internet*, o contato pode ser pelo “Fale Conosco”;
- b. Por telefone, é possível ligar para o *Call Center*;
- c. Presencialmente na sede da FUNDAÇÃO AMAZONPREV, o demandante pode manifestar sua observação ao setor de atendimento.
- d. Quando manifestar denúncia, o demandante pode solicitar a reserva de identidade, em que haverá a proteção de seus dados (nome e qualificação).
- e. O demandante pode fazer denúncia anônima, que antes de efetivamente apurada, deverá ser verificada se há indícios mínimos: relevância, autoria e materialidade.
- f. Os pedidos de acesso à informação feitos no Portal da Transparência do Estado serão encaminhados pela por meio do Fala.br.

1.3. Analisar a demanda:

- 1.3.1. No caso de manifestação enviada via *e-mail*, deve-se entrar no *webmail* da Ouvidoria e registrar 9 <https://www.amazonprev.am.gov.br/fale-conosco/> as mensagens na Matriz de Controle do Fale Conosco.

1.3.2. As manifestações recebidas pelos demais canais de atendimento serão registradas na planilha Controle de Manifestações na rede da FUNDAÇÃO AMAZONPREV.

1.3.3. No momento do registro da demanda, é possível alterar o tipo de manifestação, adequando-o ao conteúdo da mensagem.

1.4. Solicitar maiores informações ou orientar onde registrar a demanda:

1.4.1. Quando a mensagem não for consistente, deve-se solicitar maiores informações.

1.4.2. Quando a mensagem não se tratar de informação pertinente a Fundação AMAZONPREV, deve-se responder de modo a orientar onde registrar a demanda.

1.4.3. Quando o Usuário solicitar informações reservas e pessoais a OUVIDORIA deverá solicitar ao usuário foto segurando identidade frente e versos e o [TERMO DE CONSENTIMENTO LGPD \(MPR 10 F04\)](#)

1.5. Enviar resposta:

1.5.1. Elabora-se a resposta com base no banco de dados ou com base nas informações prestadas por área técnica, quando a manifestação necessitar de subsídios para a resposta.

1.5.2. Após o envio da resposta, deve-se registrá-la na planilha de Controle de correspondente o atendimento prestado.

1.5.3. As manifestações recebidas pelo Fale Conosco devem ser respondidas em até 05 (cinco) dias úteis, e caso necessitem de uma verificação mais ampla e demande

maior tempo de resolução, o demandante deve ser informado. O prazo de resposta poderá ser prorrogado uma vez por igual período.

1.5.4. As manifestações recebidas por telefone e presencial devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa. Caso haja pedido de complementação de resposta, o prazo é interrompido, reiniciando a correr a partir do retorno do manifestante.

1.5.5. Os pedidos de acesso à informação devem ter atendidos no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável uma vez por mais 10 (dez) dia, mediante justificativa expressa.

1.6. Encaminhar à área técnica responsável:

1.6.1. Após o registro da demanda, essa será encaminhada à área técnica responsável para análise, quando forem necessários subsídios para a resposta.

1.6.2. Acompanhar o prazo de resposta da área.

1.7. Área Responsável:

1.7.1. **Analisar demanda e estabelece tratativa, se for o caso:**

a. Após recebimento da demanda, a área técnica analisa a manifestação e, quando competente, fornece as informações necessárias para subsidiar a resposta.

- b. Quando necessário, a área toma providências e estabelece tratativas e define prazo, mas sempre atendendo ao prazo inicial justificando.

1.8. Fluxo de atendimento na ouvidoria: prazos, pedido de complementação e resposta conclusiva

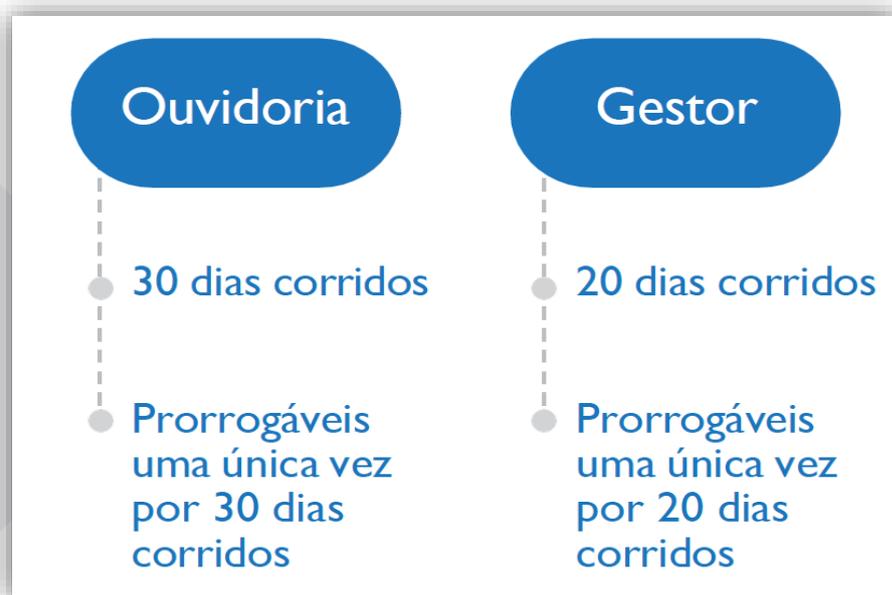
1.8.1. Para respostas as manifestações de forma conclusiva em até **30 dias** contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa.

1.8.2. O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de **30 dias** para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno neste período, a manifestação poderá ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

1.8.3. As áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de 20 dias, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa, porém a OUVIDORIA poderá solicitar manifestação e feedback da área em 5 dias úteis, dependendo da gravidade da demanda.

1.8.4. O Tratamento de casos e demandas que exijam a abertura de processo de RECLAMAÇÃO DE CLIENTE/ DENÚNCIAS, o procedimento está definido no MANUAL DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE – MPR 10.

Fluxo de prazo de atendimento Ouvidoria



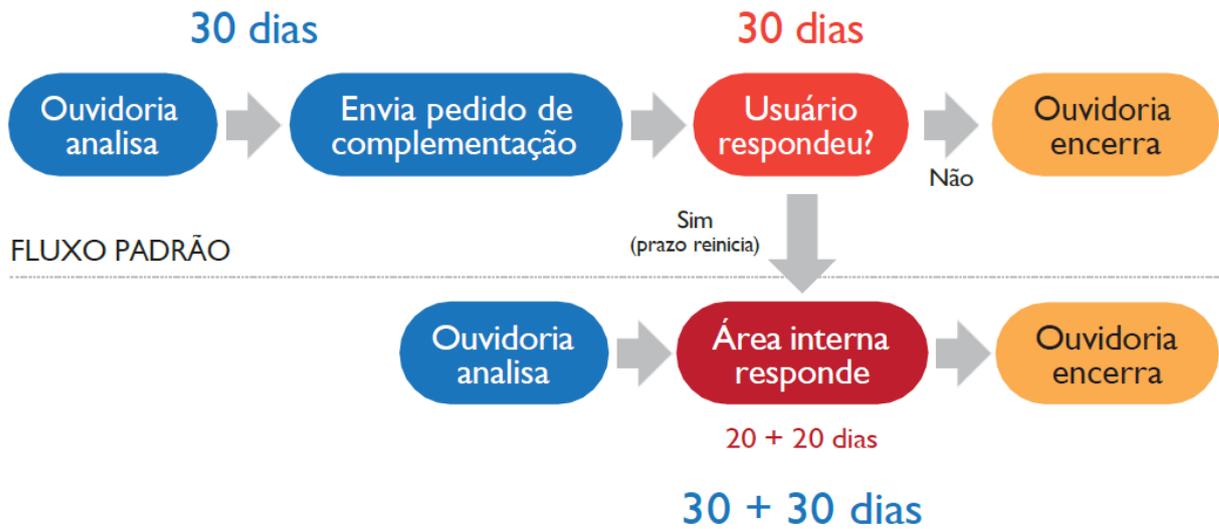


AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Fluxo contendo pedido de complementação

FLUXO CONTENDO PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO



www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone:(92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.

CEP: 69010-125





AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

ABREVIACÕES:

CODIR – Conselho Diretor;

CONAD – Conselho Administrativo;

DIPRE- Diretoria Previdenciária;

DIRAF - Diretoria de Administração e Finanças;

GADIR- Gabinete da Diretoria;

GEJUR- Gerência Jurídica;

GETCI- Gerência Técnica;

GPREV- Gerência de Previdência;

GERAF- Gerência administrativa e Financeira;

COARQ- Coordenadoria de Administração de Arquivo;

COPREV - Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário;

COPAG- Coordenadoria de Pagamento de Benefício;

COREP- Coordenadoria de Relacionamento com o Público.

www.amazonprev.am.gov.br amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial) Fone:(92) 3627-3400 / 3401

[youtube.com/fundacaoamazonprev](https://www.youtube.com/fundacaoamazonprev)
486.

[facebook.com/amazonprev](https://www.facebook.com/amazonprev) Centro.

Av. Visconde de Porto Alegre,

Manaus – AM.

CEP: 69010-125



Diretor Presidente

Maria Neblina Marães

E-mail: presi@amazonprev.am.gov.br

Telefone: 3624-3442

Diretor de Administração e Finanças

Cláudio Marins de Melo

E-mail: diraf@amazonprev.am.gov.br

Telefone: 3627-3400

Diretor de Previdência

André Luis Bentes de Souza

E-mail: dipre@amazonprev.am.gov.br

Telefone: 3627-3420

Gerente do Controle Interno - CONTRIN

John Elyston de Souza Altman

E-mail: contrin@amazonprev.am.gov.br

Telefone: 3627-3424

Ouvidora da Fundação AMAZONPREV

Wivianny Farias

Email – amazonprev@amazonprev.am.gov.br

Telefone: 3627-3424