

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA AMAZONPREV

2025

www.amazonprev.am.gov.br

amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125
Fone: (92) 3627-3400 / 3401

CONTEÚDO

APRESENTAÇÃO	3
FORÇA DE TRABALHO.....	4
ATENDIMENTOS	4
Demandas recebida na Ouvidoria em 2025.....	5
Demandas recebidas VIA EMAIL na ouvidoria em 2025	7
Demandas recebidas VIA TELEFONE na ouvidoria em 2025.....	11
Demandas recebidas através do FALA. BR na ouvidoria em 2025	13
Demandas Reclamação do Cliente com abertura de processos na ouvidoria em 2025.....	14
Pesquisa de Satisfação	17
Considerações Gerais.....	20
Responsabilidades.....	21
Funcionamento da Ouvidoria	22
Canais de Comunicação	22
Manifestações dos Usuários	23
Tratamento de Manifestações	24
Fluxo de prazo de atendimento Ouvidoria	28
Fluxo contendo pedido de complementação	28

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 2025.

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 2025, 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 2025.

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 2025, a força de trabalho da ouvidoria era composta por (1) uma colaboradora efetiva, (1) uma colaboradora comissionada e (1) uma estagiária.

ATENDIMENTOS

A OUVIDORIA 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 OUVIDORIA 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.

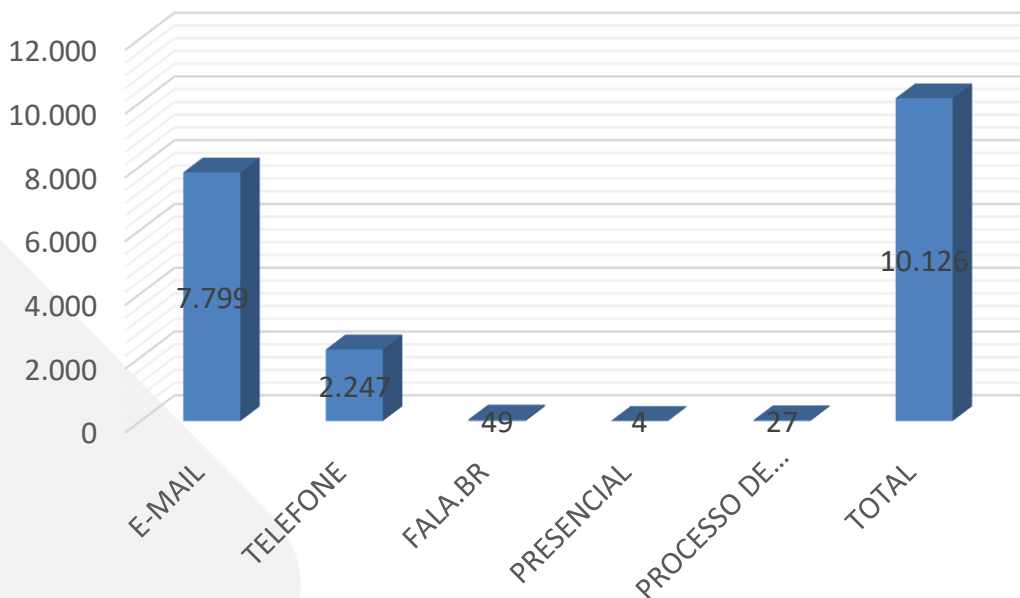
O contato entre os usuários de serviços públicos ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através FALECONOSCO (<https://www.amazonprev.am.gov.br/fale-conosco/>) ou diretamente no e-mail amazonprev@amazonprev.am.gov.br, telefone (92) 3627-3424) e ainda a Plataforma Integrada de Ouvidoria e 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 2025, foram realizados 49 atendimentos no FALA.BR, 7.799 VIA EMAIL, 2.247 VIA TELEFONE, 04 presenciais, 27 aberturas de processos, totalizando 10.126 atendimentos.

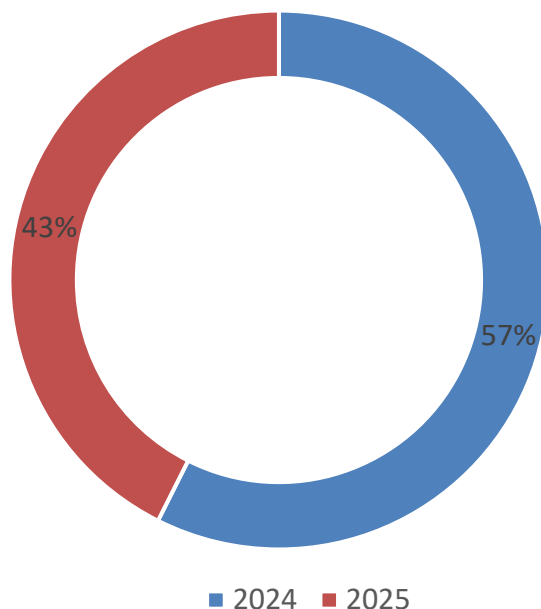
Demandas recebida na Ouvidoria em 2025

Demandas recebidas em 2025

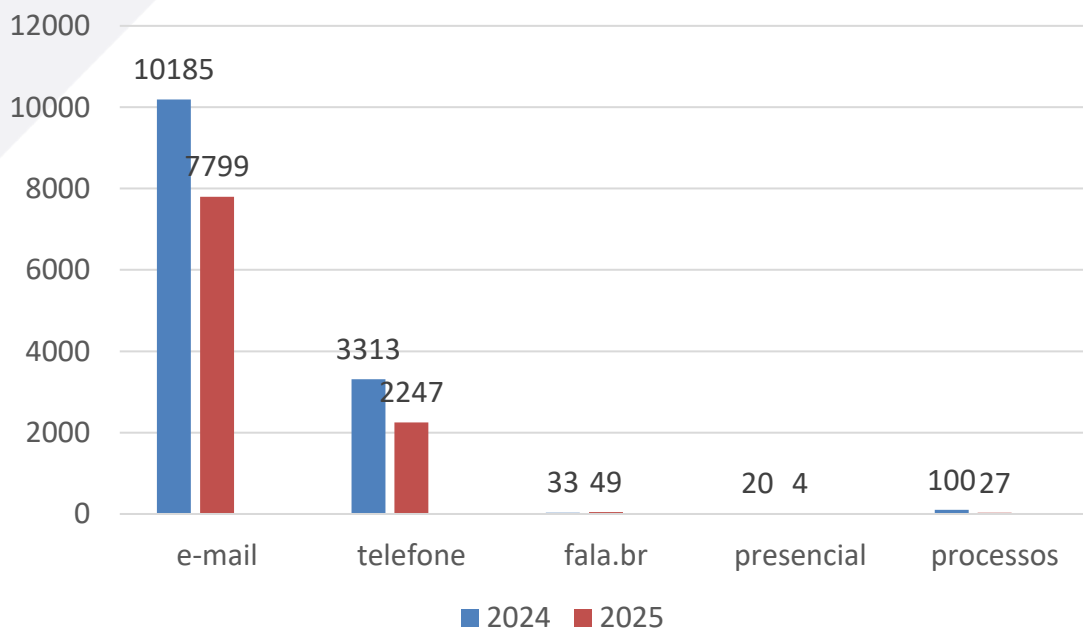


DEMANDAS RECEDIDAS ENTRE 2024 A 2025		
ENTRADA	2024	2025
EMAIL	10185	7799
TELEFONE	3313	2247
FALA.BR	33	49
PRESENCIAL	20	4
E-SIC	Não utilizado	Não utilizado
PROCESSO DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTE	100	27
TOTAL	13651	10126

COMPARATIVO



Mapa comparativo



Demandas recebidas VIA EMAIL na ouvidoria em 2025

DEMANDAS RECEBIDAS VIA EMAIL 2025													
Motivo	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Percentual
Informação de Óbito	15	12	8	21	18	8	19	14	10	25	15	20	1,19%
Informações Gerais	95	89	68	144	71	68	85	44	22	36	53	27	11,10%
Recadastramento	81	66	27	90	48	27	42	79	49	63	63	81	10,71%
Pagamento - Diferença	16	1	7	7	10	7	4	0	2	2	0	0	0,05%
Dúvidas - Portal do Segurado	252	247	195	415	190	195	185	232	235	276	229	223	43,37%
Andamento de Processo	77	64	47	108	71	47	70	34	20	49	48	43	7,32%
Contracheque	15	20	14	28	19	14	30	30	32	27	10	22	1,63%
Pensão	14	18	6	20	16	6	47	8	11	33	9	0	2,22%
Aposentadoria - Inf. Gerais	13	2	17	14	1	17	65	36	34	35	34	79	0,38%
Simulação - Aposentadoria	12	13	0	14	11	0	20	4	0	3	7	5	0,87%
Recebimento da GAMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CTC	19	24	7	26	14	7	16	18	12	30	19	8	2,06%
Cédula C	2	17	98	99	39	98	8	3	1	4	3	3	5,33%
Atualização do Cadastral	3	14	10	19	13	10	2	6	10	5	6	1	0,81%
Declaração	0	16	11	17	4	11	30	4	1	1	6	0	1,41%
Consignação	19	35	11	42	21	11	24	20	15	22	14	11	2,30%
13º Salário	8	4	2	5	6	2	13	3	6	15	12	31	2,43%
Inclusão na folha	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0,00%
Não Pagamento	9	4	4	12	7	4	8	10	0	5	6	2	1,95%
Agendamento	7	1	2	1	1	2	2	0	0	10	0	0	0,56%
Correção de Nome	0	0	0	0	0	0	8	0	0	3	0	0	0,03%
Erro - Portal do Segurado	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	4	0	1,80%
Certidão de Inexistência de Benefício	27	1	4	9	9	4	28	43	23	18	18	15	0,28%
Contribuição Previdenciária	10	5	8	12	11	8	9	18	12	13	7	4	1,90%
Calendário de Pagamento	17	0	1	1	0	1	8	0	0	5	3	4	0,27%
Total	711	653	547	1104	580	547	724	607	495	686	566	579	100%

www.amazonprev.am.gov.br

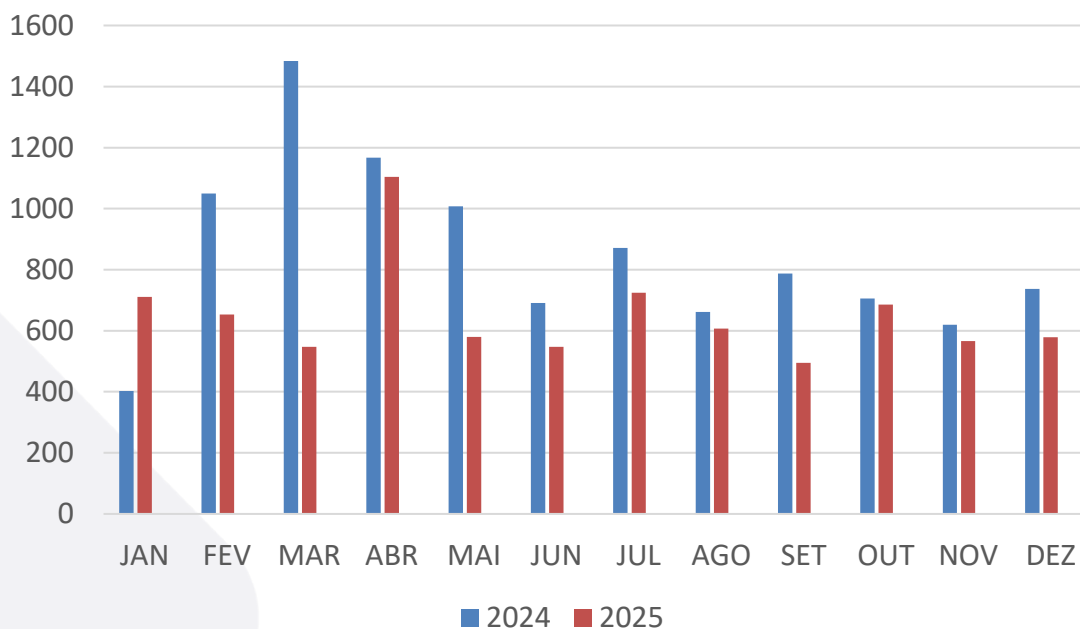
amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125
Fone:(92) 3627-3400 / 3401

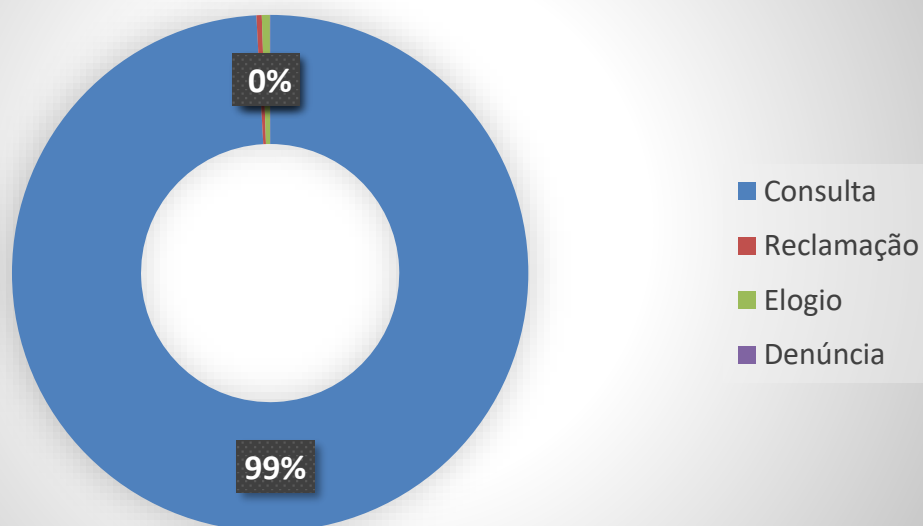
DEMANDA VIA E-MAIL 2024-2025



TOTAL DE DEMANDAS VIA EMAIL 2025		
MÊS	QUANT	PERC
JAN	711	9,81%
FEV	653	9,01%
MAR	547	7,54%
ABR	1104	15,23%
MAI	580	0,47%
JUN	547	7,54%
JUL	724	9,99%
AGO	607	8,37%
SET	495	6,79%
OUT	686	9,46%
NOV	566	7,81%
DEZ	579	7,99%
TOTAL	7799	100,00%

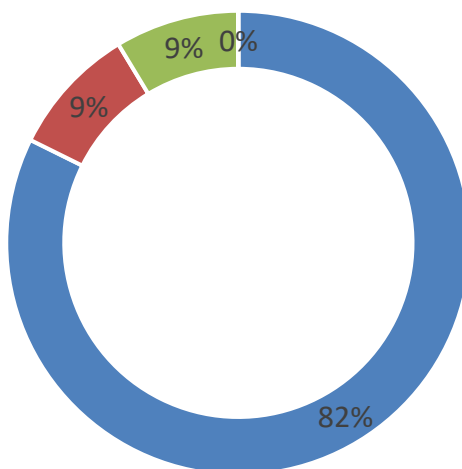
TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Tipo de Atendimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	%
Reclamação	0	11	5	5	0	5	0	0	0	0	0	0	5%
Consulta	708	622	539	1079	578	539	723	603	495	684	566	579	92%
Denúncia	03	8	0	7	0	0	0	0	0	1	0	0	1%
Elogio	0	12	3	13	2	3	1	4	0	1	0	0	2%
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total	711	653	547	1104	580	547	724	607	495	686	566	579	100%

TIPO DE MANIFESTAÇÃO


TIPO DE PÚBLICO														
Tipo de público	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Percentual
Aposentado	387	444	401	750	360	401	590	525	449	589	452	419	5767	67,38%
Pensionista	81	84	52	122	56	52	45	30	8	23	29	51	633	12,18%
Servidor Ativo	107	64	37	99	55	37	63	28	19	31	31	34	605	13,59%
Não-segurado	136	61	57	133	109	57	26	24	19	43	54	75	794	6,84%
Total	711	653	547	1104	580	547	724	607	495	686	566	579	7799	100,00%

TIPO DE PÚBLICO



■ Aposentado ■ Pensionista ■ Servidor Ativo ■ Não-segurado

www.amazonprev.am.gov.br

amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

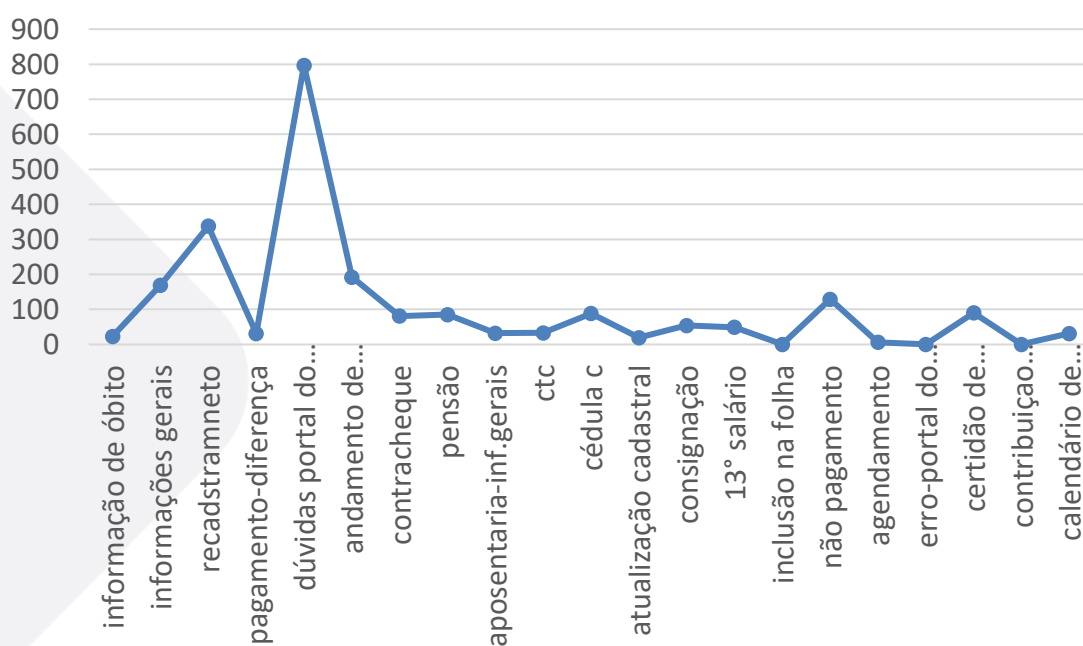
Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125
Fone:(92) 3627-3400 / 3401

Demandas recebidas VIA TELEFONE na ouvidoria em 2025

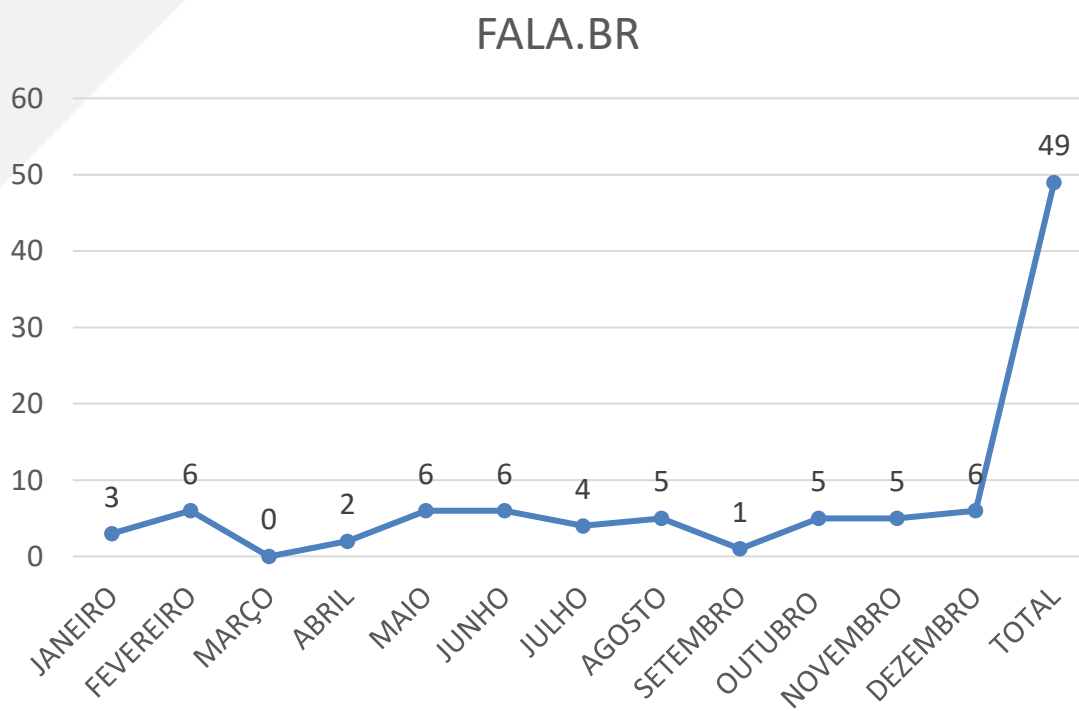
DEMANDAS POR LIGAÇÕES 2025													
Motivo	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Percentual
Informação de Óbito	2	0	1	0	0	0	3	0	7	5	0	5	0,98%
Informações Gerais	16	37	20	23	3	17	4	0	18	14	2	15	22,55%
Recadastramento	40	61	33	28	15	25	12	60	27	20	17	0	15,69%
Pagamento - Diferença	4	9	1	4	0	3	0	3	2	5	0	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	47	55	73	51	26	27	46	70	48	89	150	155	28,43%
Andamento de Processo	23	26	28	37	10	25	5	6	6	15	5	6	8,82%
Contracheque	13	9	4	3	1	1	6	7	15	10	12	0	12,75%
Pensão	7	2	0	0	1	1	20	23	3	8	20	0	1,96%
Aposentadoria - Inf. Gerais	2	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0,98%
CTC	2	4	3	3	1	2	12	1	4	0	1	0	0,00%
Cédula C	0	6	36	18	12	16	0	0	0	0	0	0	0,98%
Atualização Cadastral	0	1	1	0	0	0	0	0	5	12	0	0	0,00%
Consignação	11	20	7	2	3	3	3	0	0	0	0	0	1,96%
13º Salário	1	5	0	2	0	1	0	0	0	5	10	25	0,00%
Inclusão na folha	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Não Pagamento	1	2	63	3	57	3	0	0	0	0	0	0	0,00%
Agendamento	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,98%
Erro - Portal do Segurado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	6	4	6	9	1	6	18	10	2	16	0	12	0,00%
Contribuição Previdenciária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Calendário de Pagamento	6	5	3	2	2	0	0	0	0	0	0	10	3,92%
Total	181	259	282	185	132	130	129	180	142	202	217	208	100,00%

2025



Demandas recebidas através do FALA. BR na ouvidoria em 2025

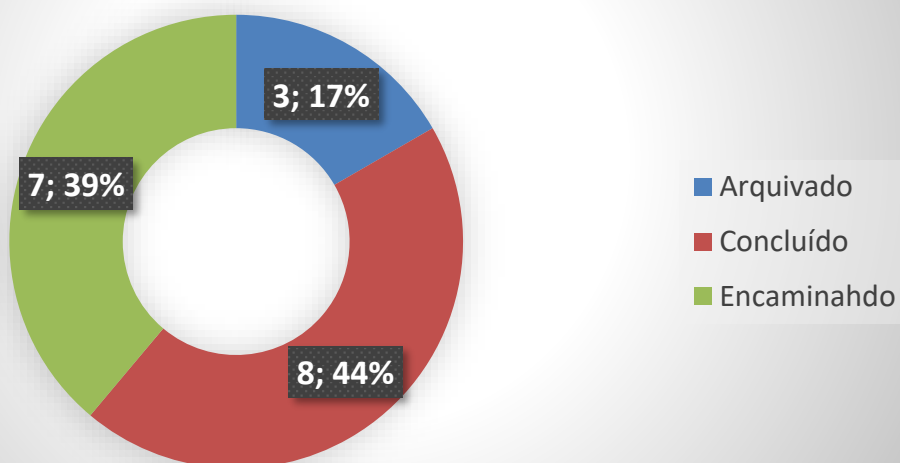
FALA.BR	
MÊS	QUANT
JANEIRO	3
FEVEREIRO	6
MARÇO	0
ABRIL	2
MAIO	6
JUNHO	6
JULHO	4
AGOSTO	5
SETEMBRO	1
OUTUBRO	5
NOVEMBRO	5
DEZEMBRO	6
TOTAL	49



Demandas Reclamação do Cliente com abertura de processos na ouvidoria em 2025

PROCESSO DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE 2025					
Ord	Processo	Tipo de Processo	Setor Localizado	Situação Atual	Data
1	2025.P.00187	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	GPREV/COREP	CONCLUIDO	13/01/2025
2	2025.P.00179	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN	ARQUIVADO	13/01/2025
3	2025.P.00097	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	GPREV/COREP	CONCLUIDO	08/01/2025
4	2025.P.00095	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN	ARQUIVADO	08/01/2025
5	2025.P.00093	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN	ARQUIVADO	08/01/2025
6	2025.P.01103	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COREP	ENCAMINHADO	17/02/2025
7	2025.P.01085	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COREP	ENCAMINHADO	17/02/2025
8	2025.P.01221	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	GPREV	ENCAMINHADO	21/02/2025
9	2025.P.011230	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	GEJUR	ENCAMINHADO	21/02/2025
10	2025.P.00764	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	GEJUR	ENCAMINHADO	05/02/2025
11	2025.P.00844	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG	ENCAMINHADO	07/02/2025
12	2025.P.00788	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG	ENCAMINHADO	05/02/2025
13	2025.P.00829	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COGEP	CONCLUIDO	07/02/2025
14	2025.P.03627	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN	CONCLUIDO	23/05/2025
15	2025.P.03327	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG	CONCLUIDO	25/05/2025
16	2025.P.03627	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COREP	CONCLUIDO	26/05/2025
17	2025.P.06678	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	GERAF/COPAG	CONCLUIDO	05/09/2025
18	2025.P.10947	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	GERAF/COPAG	CONCLUIDO	24/11/2025
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					

PROCESSO DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE



Pesquisa de Satisfação

Esta Ouvidoria recebeu 25 manifestações através do Pesquisa de Satisfação disponibilizado no site da Fundação Amazonprev no link <https://www.amazonprev.am.gov.br/> para realizar a pesquisa o usuário acessa o ícone abaixo e realiza a Pesquisa de Satisfação.



O resultado da nossa pesquisa de 2025 está demonstrado abaixo:

Visão Geral das Respostas

Ativo

Respostas

4



Tempo Médio

00:41



Duração

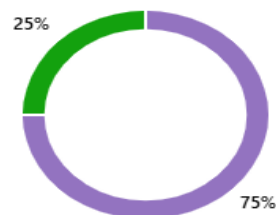
324 Dias



1. TIPO DE SEGURADO

[Mais detalhes](#)

● APOSENTADO	0
● PENSIONISTA	0
● APOSENTADO E PENSIONISTA	0
● SERVIDOR ATIVO	3
● OUTROS	1



www.amazonprev.am.gov.br

amazonprev@amazonprev.am.gov.br

[instagram/Amazonprev_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125
Fone:(92) 3627-3400 / 3401



2. Quanto ao atendimento na Ouvidoria da FUNDAÇÃO AMAZONPREV

[Mais detalhes](#)

3. Quanto Ambiente físico/Acessibilidade

[Mais detalhes](#)

4. Quanto aos meios de comunicação com o segurado (telefone, site, informativo, etc.)

[Mais detalhes](#)

5. Quanto ao retorno da informação pela Ouvidoria

[Mais detalhes](#)

6. SUGESTÃO DE MELHORIA

[Mais detalhes](#)

3

Respostas

Respostas Mais Recentes

"Dar oportunidade para o Servidor ser ouvido"

"Sem sugestão"

"Tudo certo"

anonymous	SERVIDOR ATIVO	5	5	5	5 Tudo certo
anonymous	SERVIDOR ATIVO	5	5	5	5 Sem sugestão
anonymous	OUTROS	1		1	Dar oportunidade para o 1 Servidor ser ouvido

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.

Diante dos dados apresentados por esta Ouvidoria e em observância à legislação pátria e estadual, a Fundação AMAZONPREV através da ouvidoria e seus colaboradores pode apresentar neste Relatório, uma satisfação dos usuários na prestação dos serviços, e ainda uma redução de solicitações para o mesmo assunto comparado ao ano anterior, o que nos remete a uma resolução satisfatória das demandas usual do público externo e interno. Essa evolução se dar por melhorias solicitadas durante o ano que deram celeridade ao processo e na solução dos pedidos.

Durante o ano de 2025 esta Ouvidoria submeteu propostas de melhorias a Gerencia Técnica visando a implementação para 2026 dos seguintes:

1. **Melhoria no SISPREV (Sistema Administrativo da AMAZONPREV) – proposta de utilização do certificado digital do Gov.br para acessar o Portal do Segurado,** atendendo aos requisitos de integralidade com a utilização do sistema de Criptografia no acesso ao sistema e facilitando o acesso aos usuários.

Diante disso, recomenda-se para 2026 providências visando ao fortalecimento da cultura da transparência, da mediação e prevenção de conflitos, da qualificação do uso da Plataforma Fala.BR, bem como no aperfeiçoamento da escuta direta por meio desta Ouvidoria.

Responsabilidades

1. Função da ouvidoria da Fundação AMAZONPREV:
 1. Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos e agregar valor tanto à manifestação do usuário quanto à resposta do Estado;
 2. Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
 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;
 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. Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública;
 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;
 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.

2. Vinculação da OUVIDORIA:

- 1.8. 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

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. **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;
 2. **Call Center:** Central telefônica da Fundação AMAZONPREV através do número (92)3627-3400 e diretamente no telefone da OUVIDORIA (92)3627-3424;
 3. **Redes sociais:** através do Twitter, o Facebook, o Instagram, todos pode acessar e utilizar, tanto a ouvidoria, quanto os usuários.
 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).

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:
 1. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação, críticas e as opiniões desfavoráveis relativos à prestação de serviço público.
 2. **Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
 3. **Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes de apuração.
 4. **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
 5. **Solicitação:** Requerimento, consultas, dúvidas, pedido para adoção de providências ou comunicação de problemas.

Tratamento de Manifestações

1. DEMANDANTE - Manifesta sua demanda:

1. O demandante pode realizar manifestações do tipo reclamação, sugestão, denúncia, elogio e solicitação, bem como solicitar acesso à informação.
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. Analisar a demanda:

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.

2. As manifestações recebidas pelos demais canais de atendimento serão registradas na planilha Controle de Manifestações na rede da FUNDAÇÃO AMAZONPREV.
3. No momento do registro da demanda, é possível alterar o tipo de manifestação, adequando-o ao conteúdo da mensagem.

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

1. Quando a mensagem não for consistente, deve-se solicitar maiores informações.
2. Quando a mensagem não se tratar de informação pertinente a Fundação AMAZONPREV, deve-se responder de modo a orientar onde registrar a demanda.
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 \(MPR 10 F04\)](#)

5. Enviar resposta:

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

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.
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.

6. Encaminhar à área técnica responsável:

1. Após o registro da demanda, essa será encaminhada à área técnica responsável para análise, quando forem necessários subsídios para a resposta.
2. Acompanhar o prazo de resposta da área.

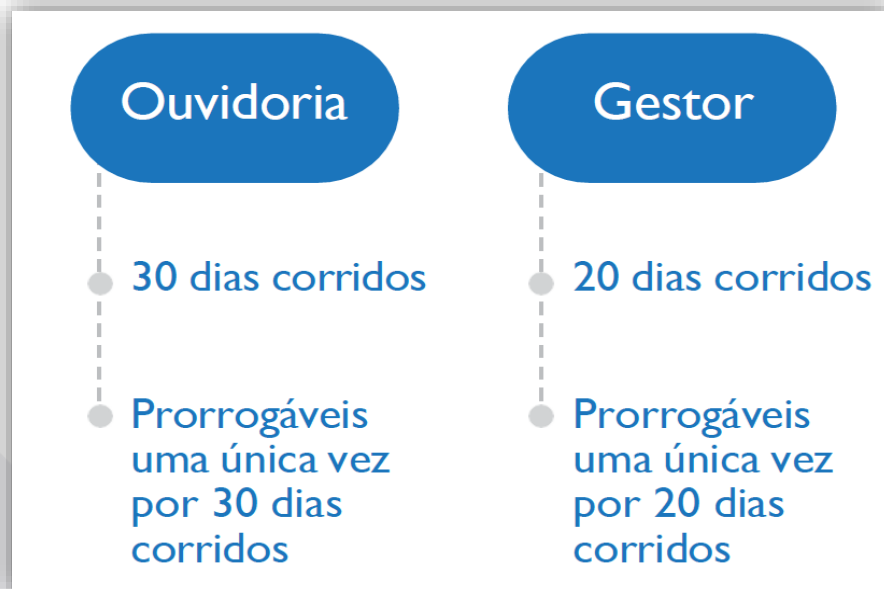
6. Área Responsável:

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.

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

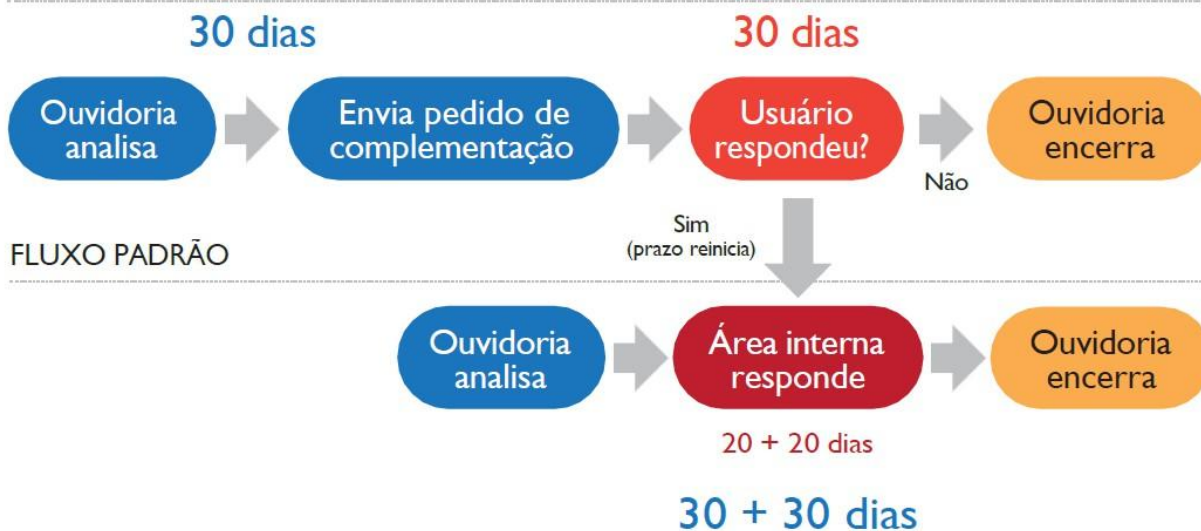
1. Para respostas as manifestações de forma conclusiva em até **30 dias** contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa.
2. O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo 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.
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.
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



Fluxo contendo pedido de complementação

FLUXO CONTENDO PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO



ABREVIATÓES:

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)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125
Fone:(92) 3627-3400 / 3401

Diretor Presidente

Francisco Evilazio Pereira

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

Telefone: 3624-3442

Diretor de Administração e Finanças
Robervane Moraes de Mello Compton

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

Telefone: 3627-3400

Diretor de Previdência

Alan Cardec da Silva

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

Telefone: 3627-3420

Gerente do Controle Interno - CONTRIN

Keydma Maria Ferreira Ponce de Leão

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

Telefone: 3627-3461

Ouvidora da Fundação AMAZONPREV

Maria de Fátima Alencar

Email – amazonprev@amazonprev.am.gov.br

Telefone: 3627-3424