

AMAZONPREV

FEV - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Calendário

Fevereiro de 2024



FEVEREIRO 2024						
D	S	T	Q	Q	S	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29		
Dia 12 - Ponto Facultativo Dia 13 - Feriado de Carnaval Dia 14 - Quarta-feira de Cinzas		Dia 22 - Inconsistência SISPREV				

CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Contexto Organizacional

A Organização e seu contexto:



A Amazonprev no atendimento de sua missão, tem como partes interessadas:

- Seus Clientes;
- Governo do Estado do Amazonas;
- Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores;
- Servidores da Instituição;
- Provedores Externos;
- Sociedade;
- Conselhos da Amazonprev;

Contexto Organizacional

Atendimento de sua missão com seus clientes



HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

Atendimento de sua missão com Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores:

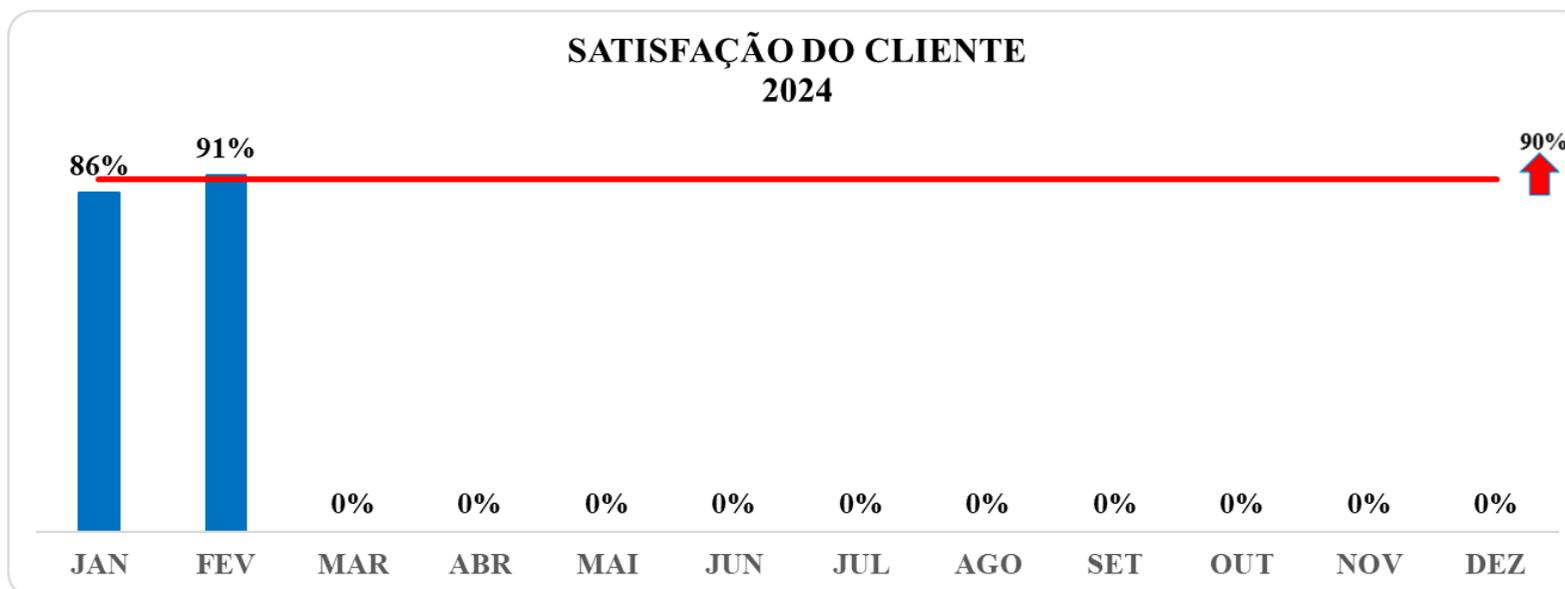


FOCO NO CLIENTE



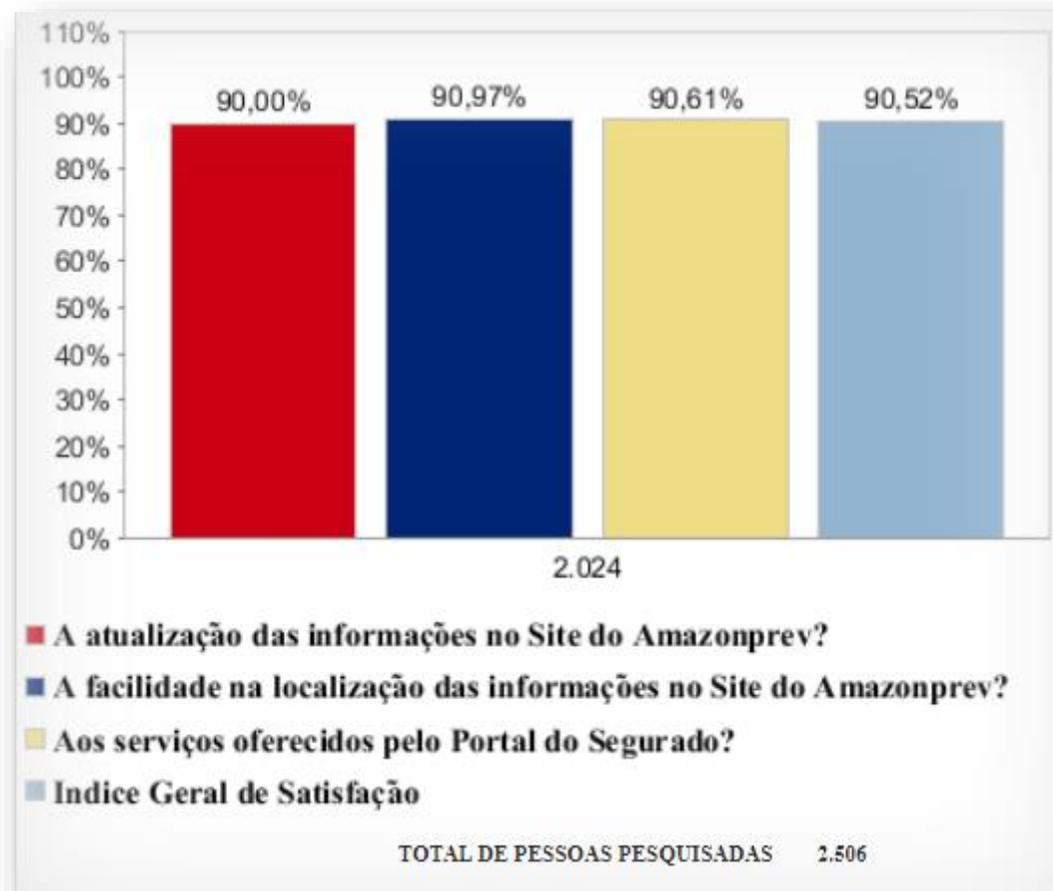
Foco no Cliente

Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV



Foco no Cliente

Pesquisa no Portal do Segurado em Relação ao Atendimento no Site da AMAZONPREV



Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente Através do e-mail “Fale Conosco”

E-MAIL FALE CONOSCO 2024



ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2024

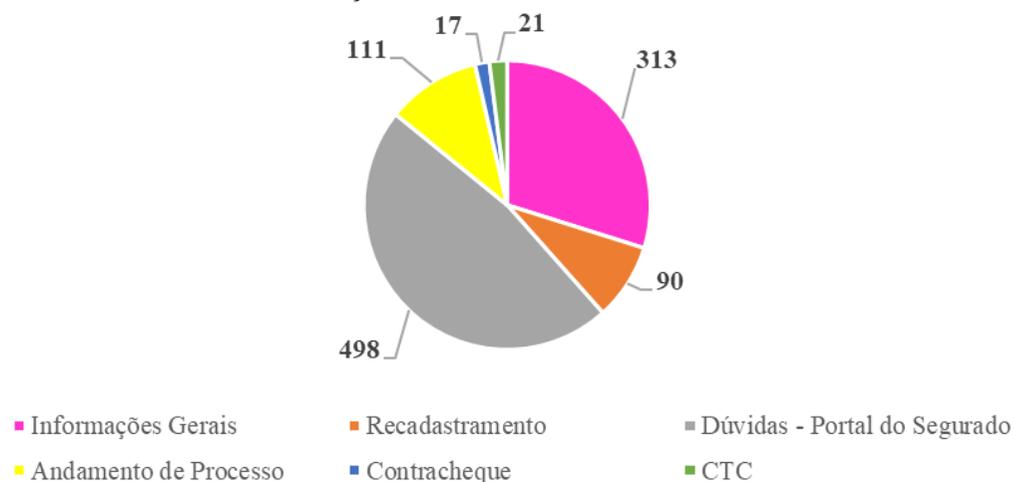


Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente Através do e-mail “Fale Conosco”

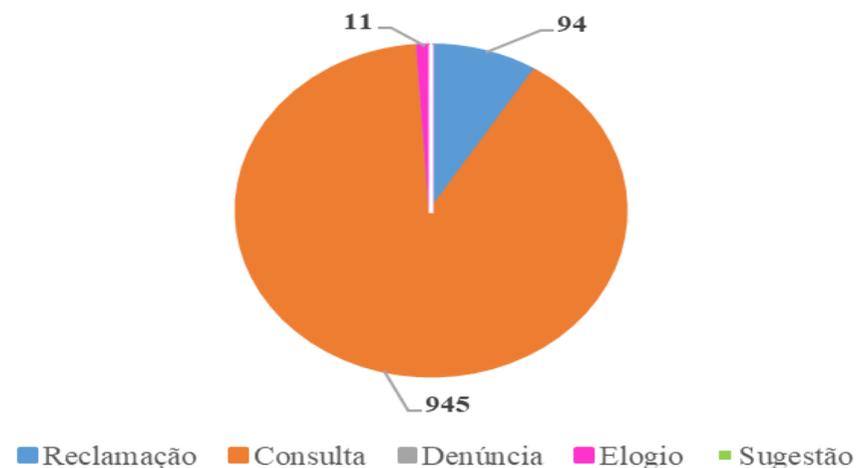
MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL	QUANTIDADE
Informações Gerais	313
Recadastramento	90
Dúvidas - Portal do Segurado	498
Andamento de Processo	111
Contracheque	17
CTC	21

MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL - FEVEREIRO



TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	94
Consulta	945
Denúncia	0
Elogio	11
Sugestão	0

TIPO DE ATENDIMENTO - FEVEREIRO



Foco no Cliente

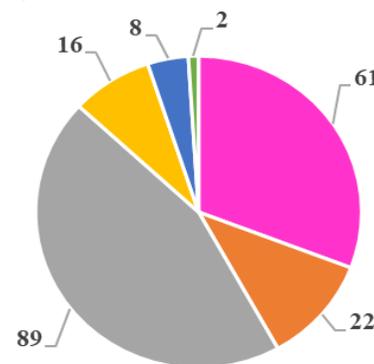
Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

TELEFONE OUVIDORIA 2024



MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE	QUANTIDADE
Informações Gerais	61
Recadastramento	22
Dúvidas - Portal do Segurado	89
Andamento de Processo	16
Contracheque	8
CTC	2

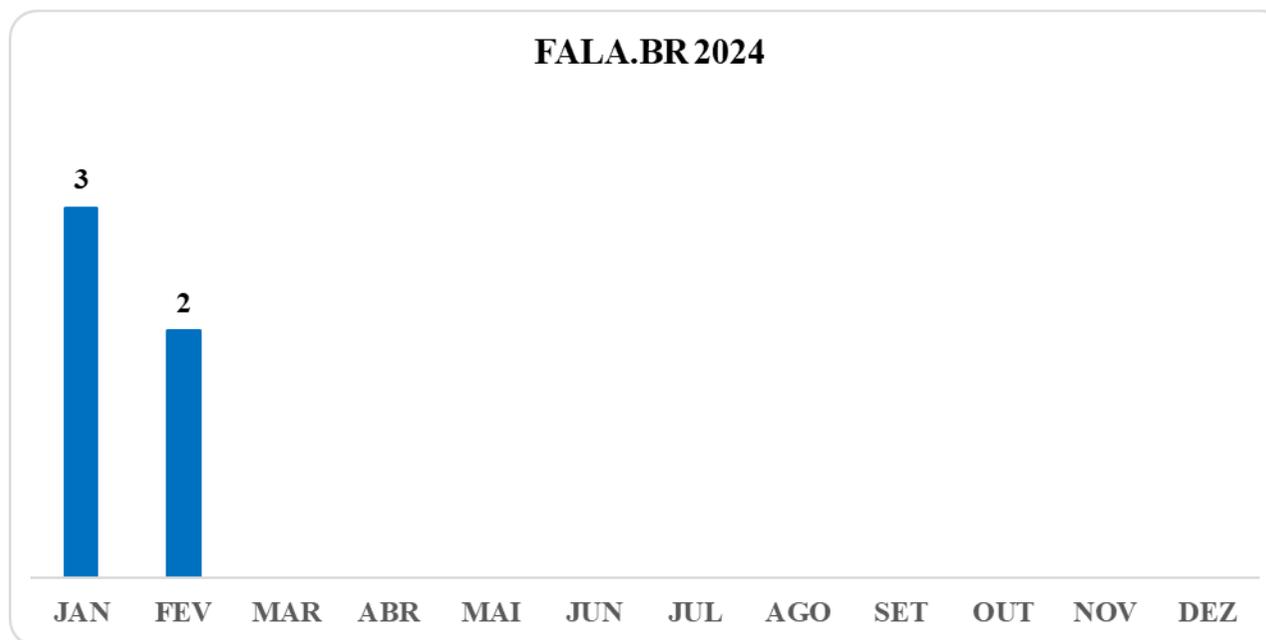
MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE - FEVEREIRO



- Informações Gerais
- Recadastramento
- Dúvidas - Portal do Segurado
- Andamento de Processo
- Contracheque
- CTC

Foco no Cliente

Registro “FALA.BR”

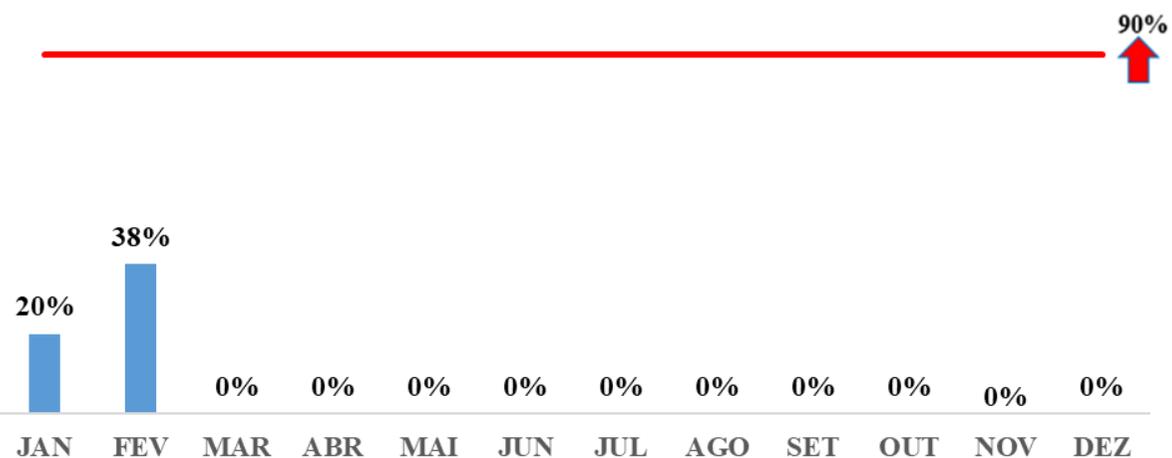


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV e E-SIC, no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas o canal FALA.BR.

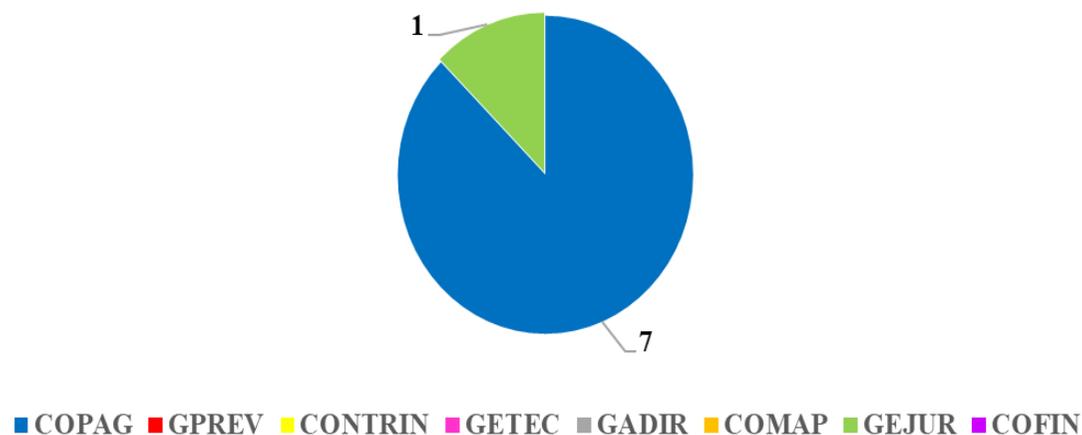
Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2024



RECLAMAÇÃO DE SETORES POR ÁREA - FEVEREIRO



Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

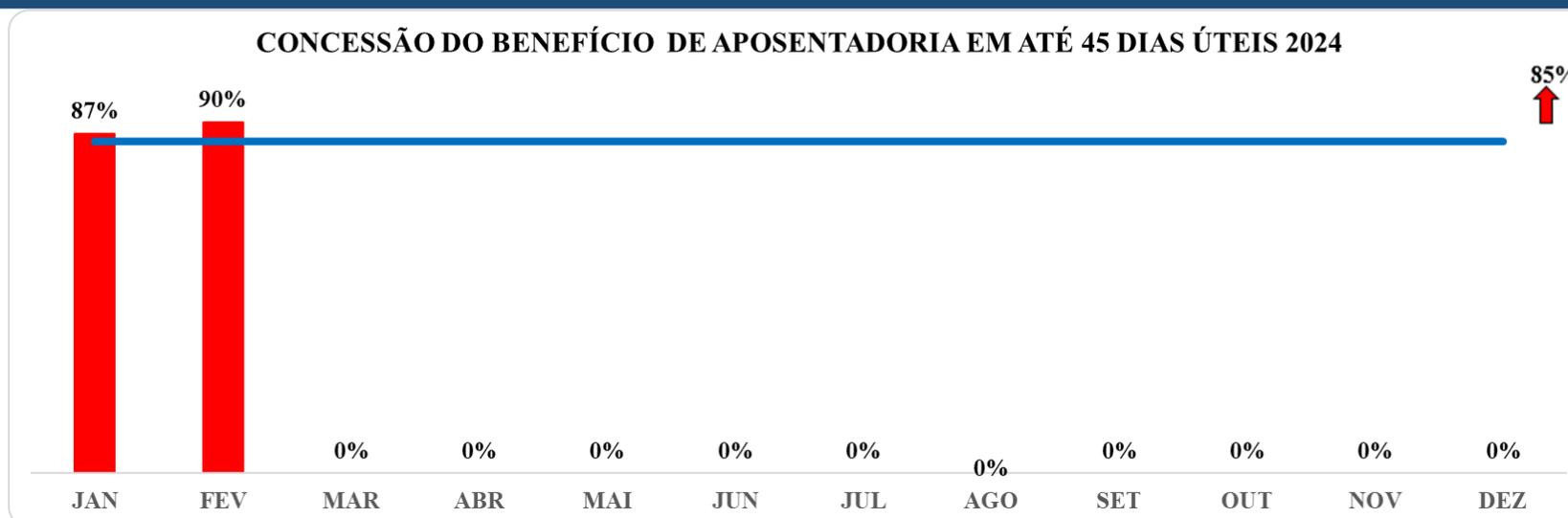


AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

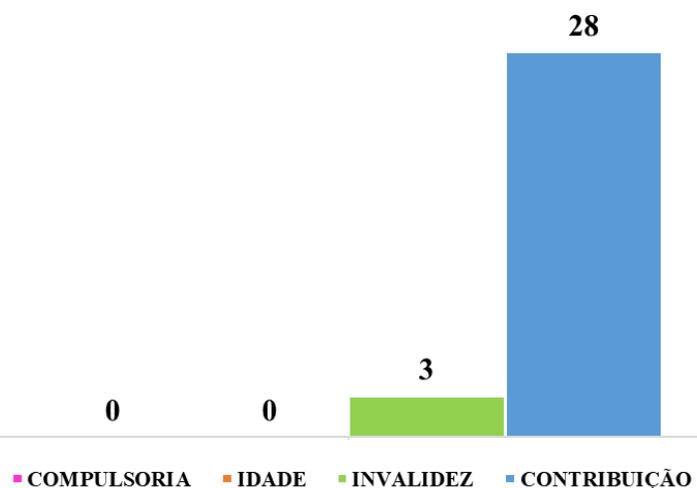


- 40 processos concluídos, sendo 36 concluídos dentro do prazo;
- Conforme Comunicado Oficial na Intranet, desde o dia 19/01/2024 os servidores ficaram sem acesso à rede compartilhada e parte dos sistemas operacionais comprometendo as atividades.

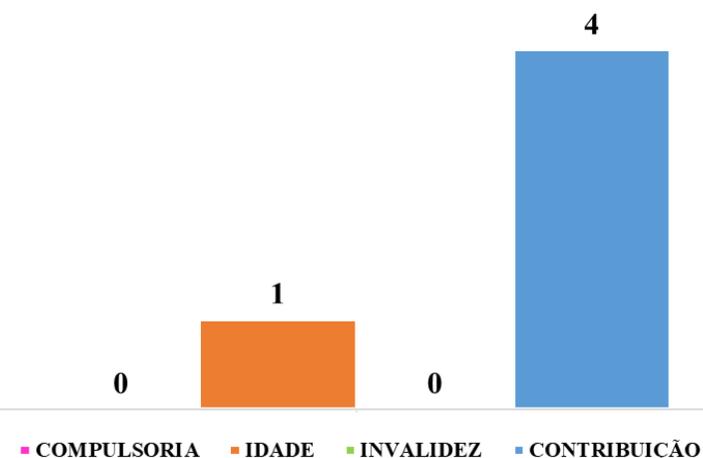
Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

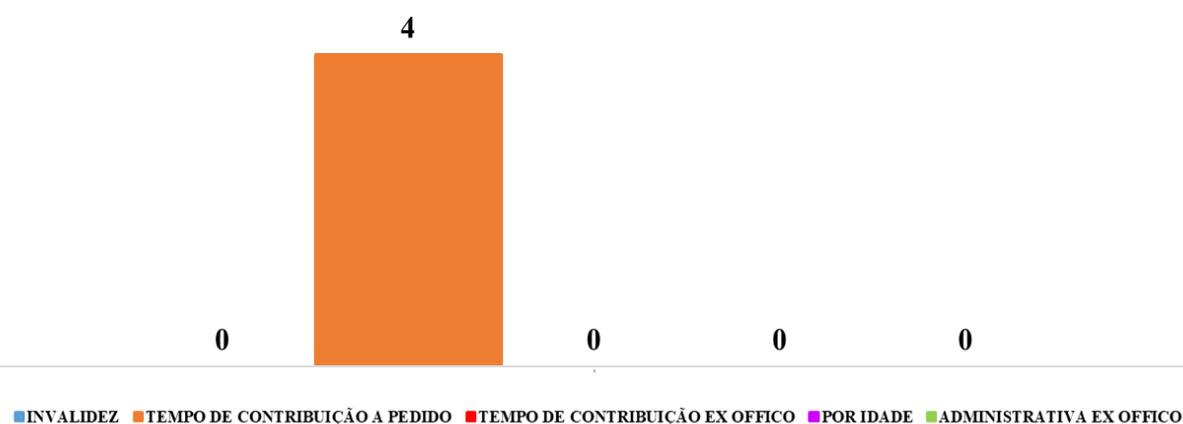
FFIN - FEV



FPREV - FEV



FMILITAR - FEV

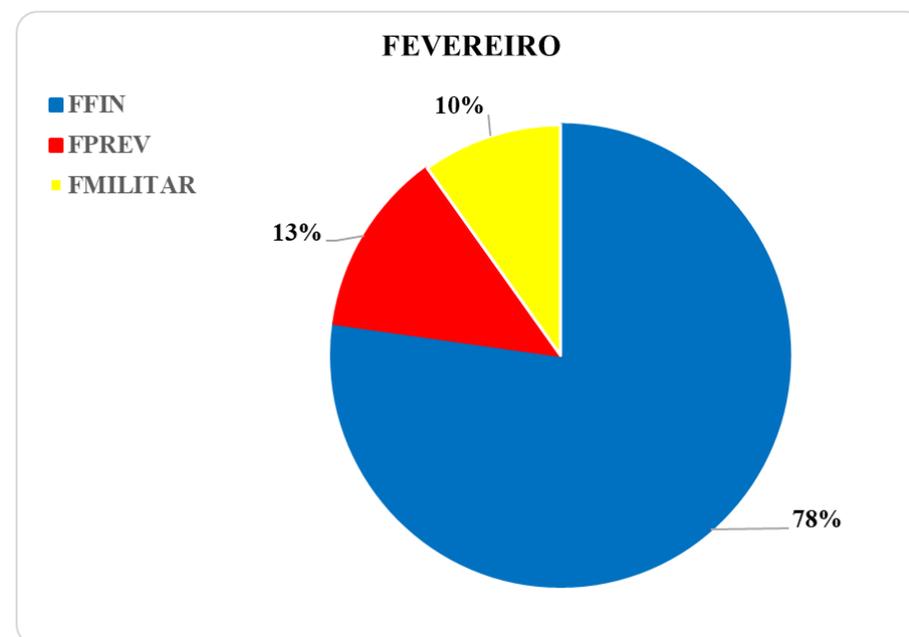


Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

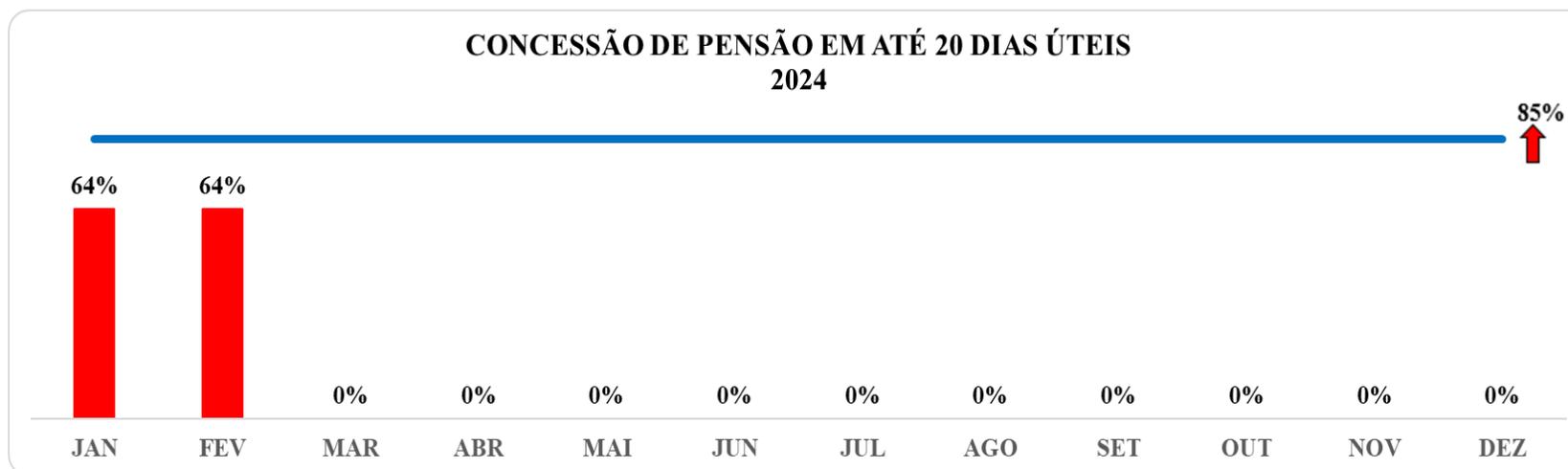
PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO

MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUIDOS
JANEIRO	74	87%	11	13%	0	0%
FEVEREIRO	31	78%	5	13%	4	10%
MARÇO						
ABRIL						
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



Avaliação de Desempenho

Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis



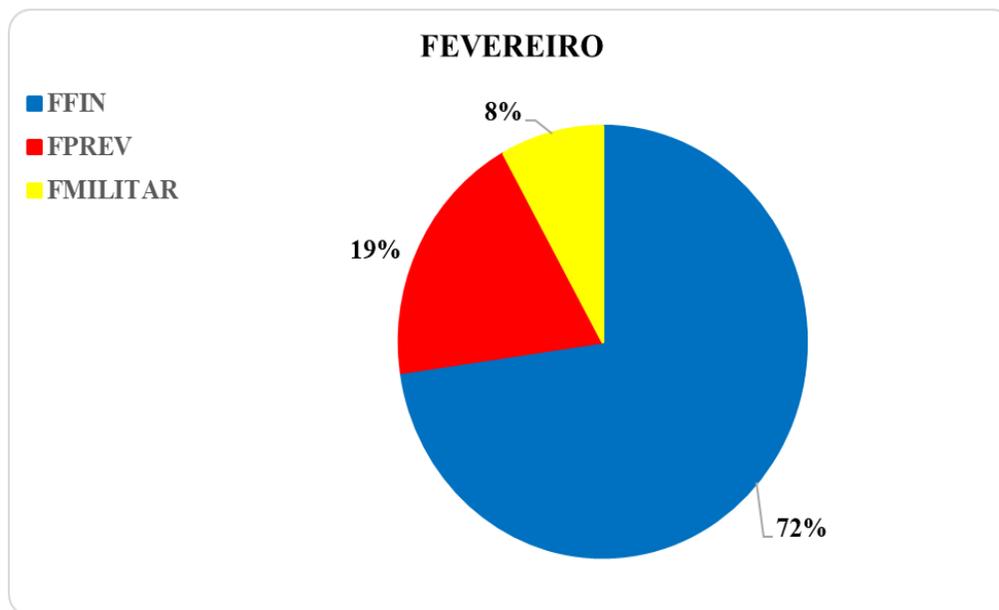
- 36 processos concluídos, sendo 23 concluídos dentro do prazo;
- Conforme Comunicado Oficial na Intranet, desde o dia 19/01/2024 os servidores ficaram sem acesso à rede compartilhada e parte dos sistemas operacionais comprometendo as atividades.

Avaliação de Desempenho

Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

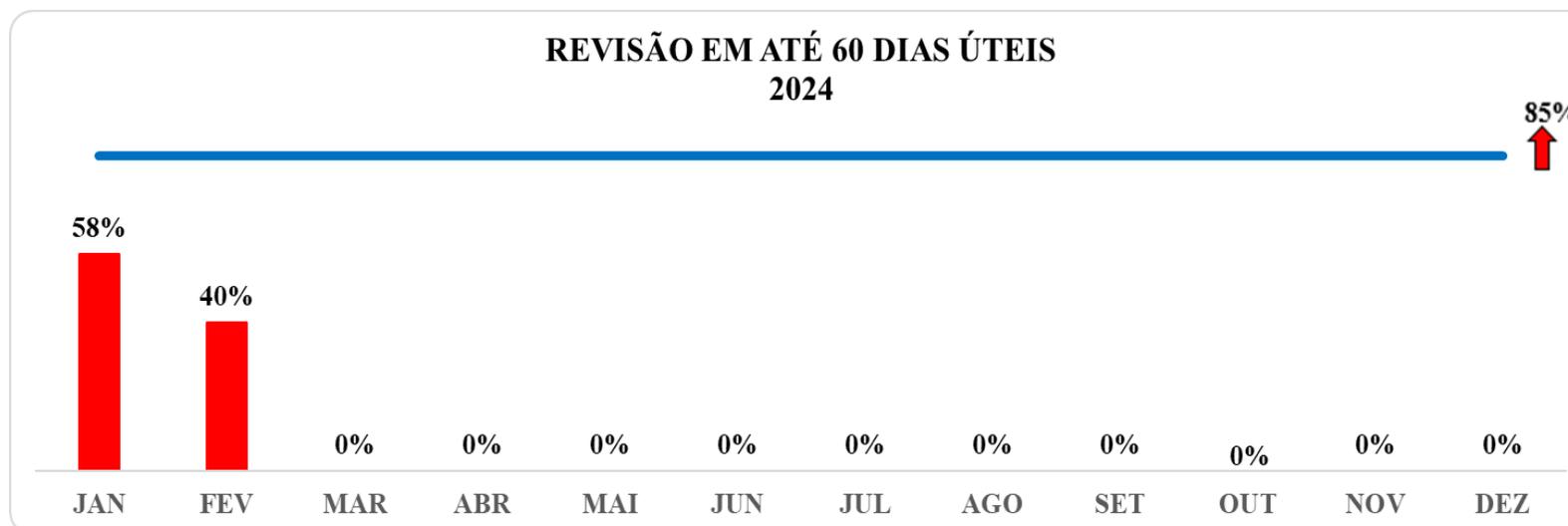
PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO

MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUIDOS
JANEIRO	33	75%	7	16%	4	9%
FEVEREIRO	26	72%	7	19%	3	8%
MARÇO						
ABRIL						
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



Avaliação de Desempenho

Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis



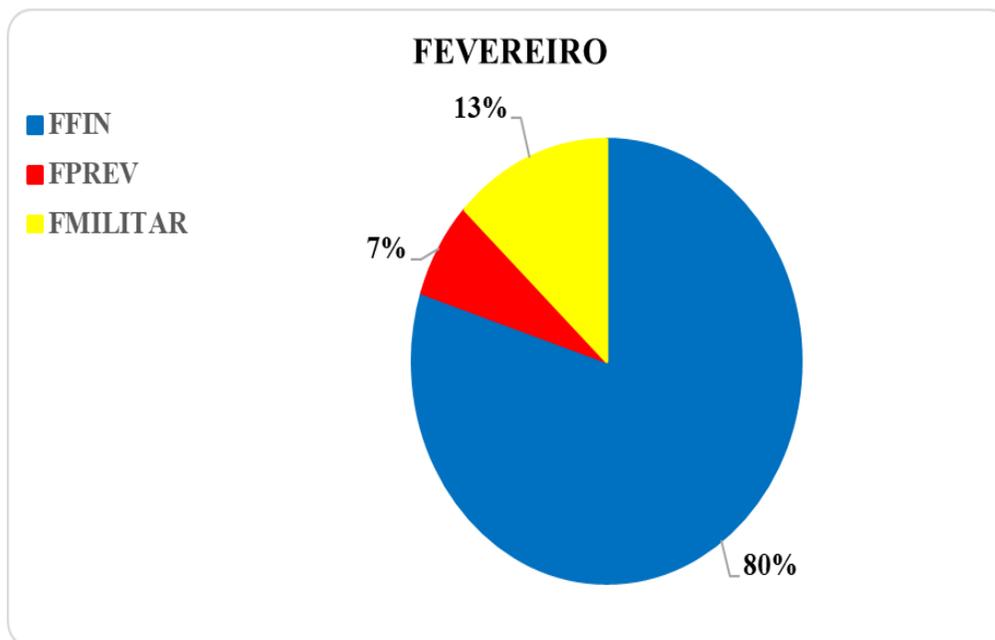
- 15 processos concluídos, sendo 6 processos concluídos dentro do prazo;
- Conforme Comunicado Oficial na Intranet, desde o dia 19/01/2024 os servidores ficaram sem acesso à rede compartilhada e parte dos sistemas operacionais comprometendo as atividades.

Avaliação de Desempenho

Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis

PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO

MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUÍDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUÍDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUÍDOS
JANEIRO	9	75%	2	17%	1	8%
FEVEREIRO	12	80%	1	7%	2	13%
MARÇO						
ABRIL						
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



RESULTADOS ALCANÇADOS

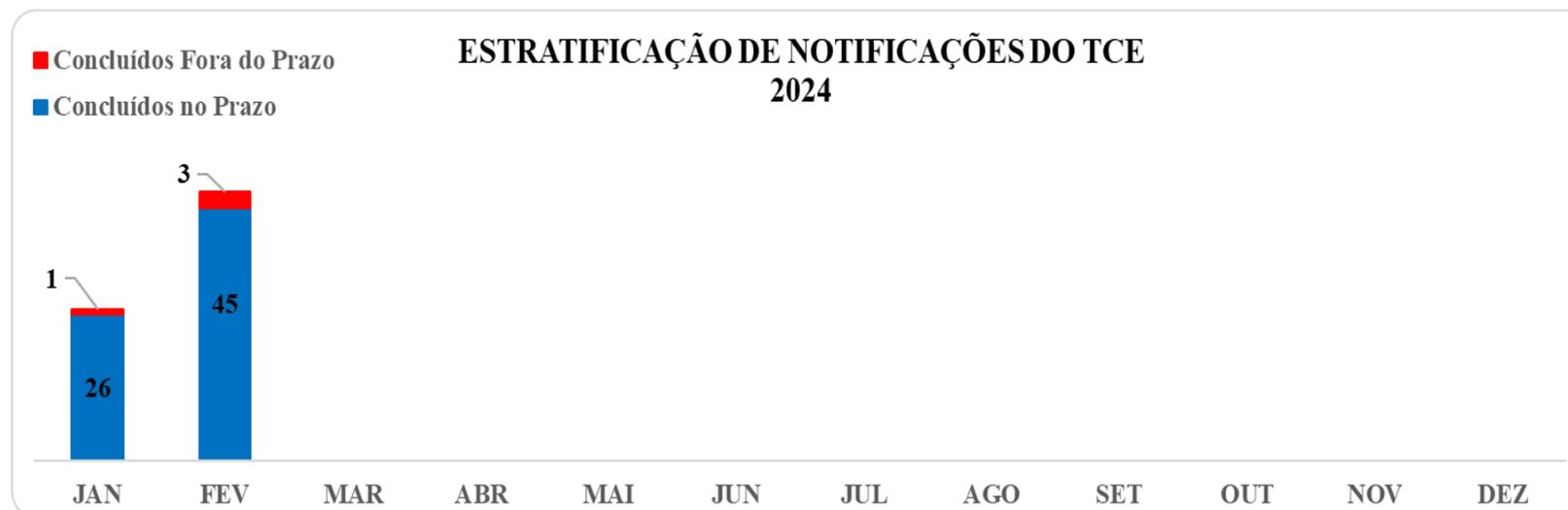
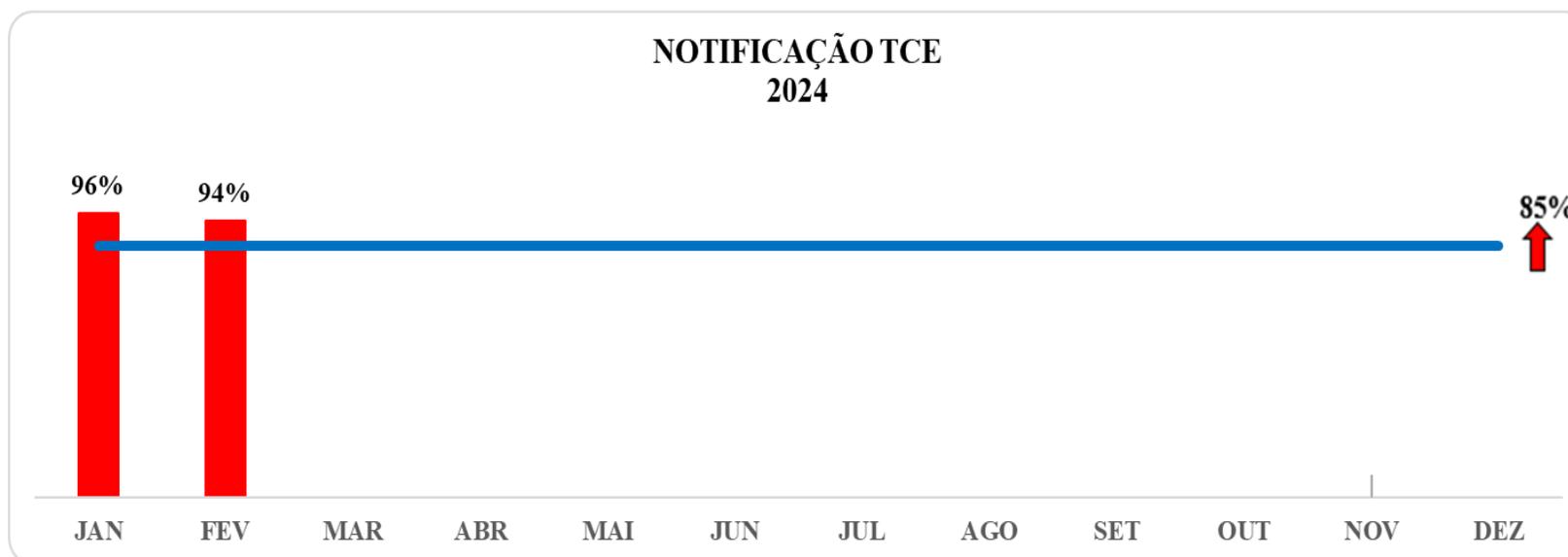
Quantitativo de Segurados Recenseados e Não Recenseados

CATEGORIA	QNT. RECENSEADOS	%RECENSEADOS	QNT. NÃO RECENSEADOS	%NÃO RECENSEADOS	TOTAL
APOSENTADO	23363	82,48%	4961	17,52%	28324
APOSENTADO MILITAR	3006	89,04%	370	10,96%	3376
PENSIONISTAS	6098	69,55%	2670	30,45%	8768
TOTAL GERAL	32467	80,23%	8001	19,77%	40468

- Conforme o Planejamento Estratégico, através da ação A.2.1.8.B, teve início em maio/2023 o censo previdenciário dos ativos, inativos e pensionistas do Governo do Estado do Amazonas.

Avaliação de Desempenho

Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte

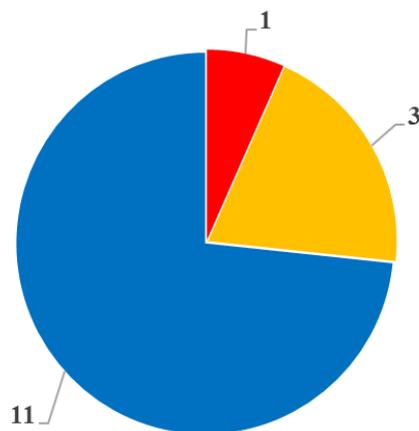


Avaliação de Desempenho

Processos de Aquisição

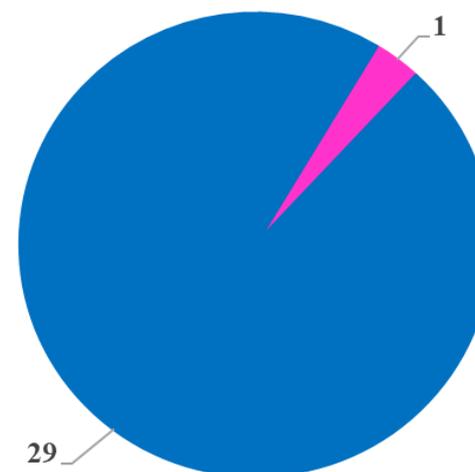
PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE EM FEVEREIRO

- ADITIVO
- ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
- AQUISIÇÃO DIRETA
- INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO
- DISPENSA DE LICITAÇÃO
- LICITAÇÃO
- REVISÃO DE PROCESSO



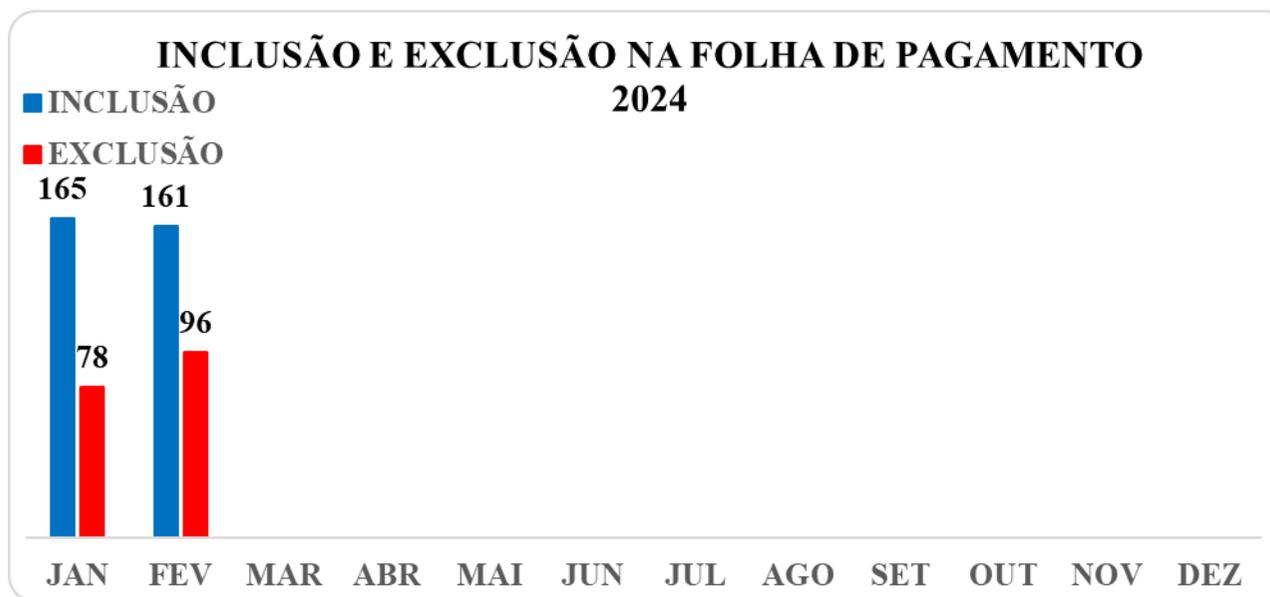
PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS EM FEVEREIRO

- ADITIVO
- ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
- AQUISIÇÃO DIRETA
- INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO
- DISPENSA DE LICITAÇÃO
- LICITAÇÃO
- REVISÃO DE PROCESSO



Avaliação de Desempenho

Inclusões e Exclusões de Benefícios na Folha de Pagamento



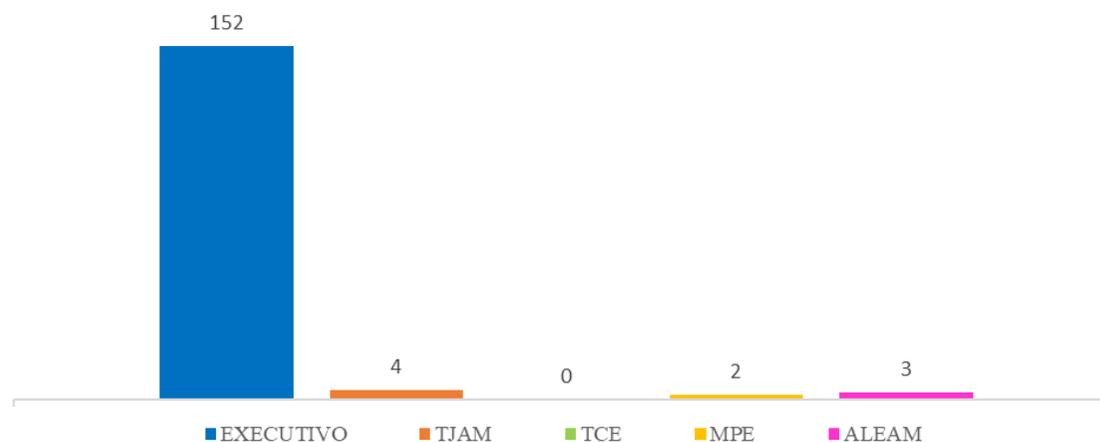
Avaliação de Desempenho

Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO 2024



INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - FEVEREIRO



Avaliação de Desempenho

Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

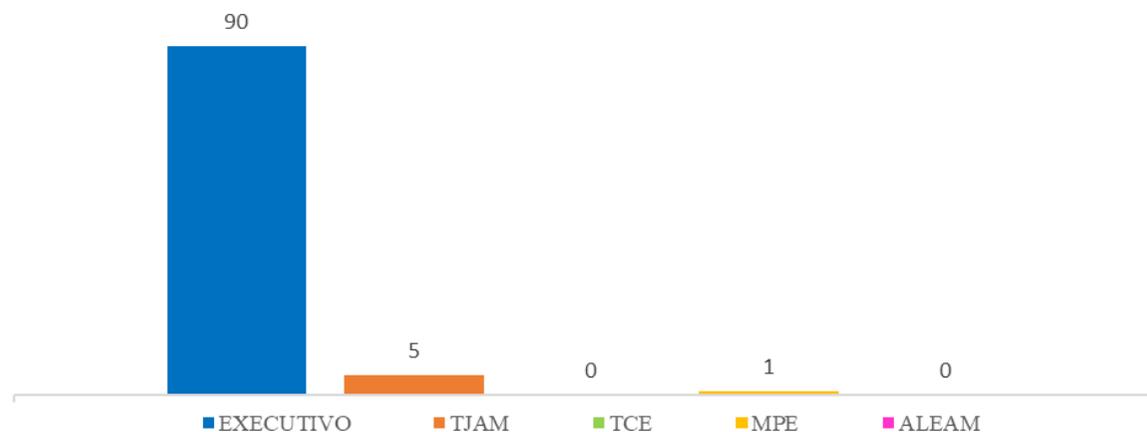
**EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO
2024**

■ APOSENTADORIA

■ PENSÃO



EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - FEVEREIRO



Avaliação de Desempenho

Compensação Previdenciária

Relatório de Ajuste de Contas - MENSAL AMAZONAS 2024												
RPPS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
RGPS	R\$ 7.697.912,93	R\$ 6.372.501,94										
BAHIA	R\$ 88,90	R\$ 88,90										
BETIM	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52										
CACHOEIRINHA	R\$ 62,77	R\$ 62,77										
CAMPINAS	R\$ 9,56	R\$ 9,56										
CEARA	R\$ 11.617,20	R\$ 290,43										
DECIPEX	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33										
DISTRITO FEDERAL	R\$ 107,52	R\$ 107,52										
FORTALEZA	R\$ 48,56	R\$ 48,56										
GOIAS	R\$ -	R\$ -										
ITACOATIARA	R\$ 866,29	R\$ 866,29										
LAGES	R\$ 292,51	R\$ 292,51										
MANAUS	R\$ 79.014,66	R\$ 72.472,29										
MATO GROSSO	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72										
PARANA	R\$ 780,18	R\$ 780,18										
R. JANEIRO (ESTADO)	R\$ 369,66	R\$ 369,66										
RONDONIA	R\$ 182,47	R\$ 182,47										
SANTA CATARINA	R\$ 147,41	R\$ 147,41										
SAO PAULO (CAPITAL)	R\$ 378,51	R\$ 378,51										
SAO PAULO (ESTADO)	R\$ 164,58	R\$ 164,58										
UBERLANDIA	R\$ 286,30	R\$ 286,30										

Fonte: COMPREV

Os deferimentos atendem a ordem cronológica de análise determinada pela Portaria SEPR/ME n 1.529 de 02 de julho de 2020.

Nota: Em AZUL temos a receber

Nota: Em VERMELHO temos a pagar

Avaliação de Desempenho

Chamadas Solucionadas Help Desk T.I.

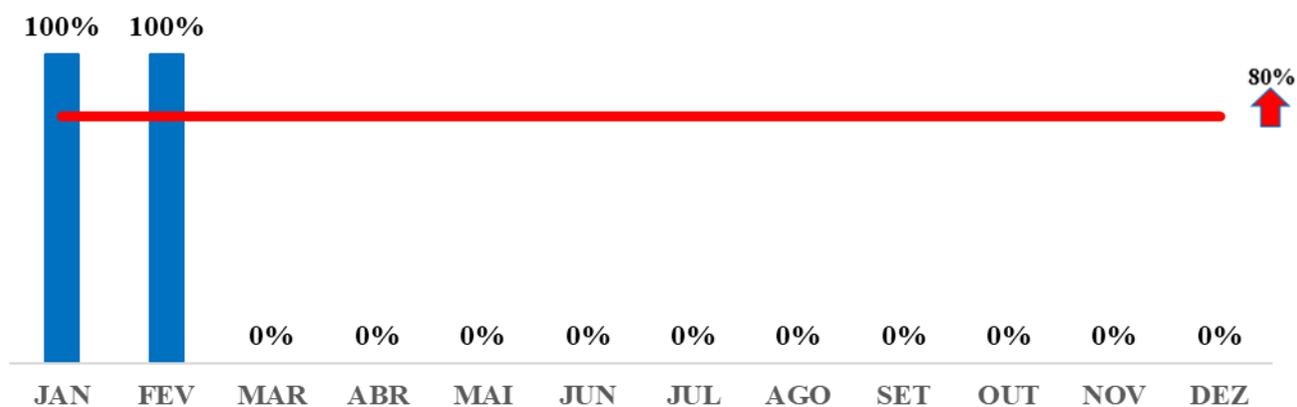


CHAMADOS ATENDIDOS PELA T.I. EM 2024				
MÊS	CHAMADOS ABERTOS	ATENDIDOS NO PRAZO	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	21	21	100%	80%
FEV	20	20	100%	80%
MAR				
ABR				
MAI				
JUN				
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				

Avaliação de Desempenho

Gejur Contencioso

INFORMAÇÕES MENSAIS DO CONTENCIOSO 2024



PROCESSOS INGRESSOS COM LIMINAR



PROCESSOS INGRESSOS SEM LIMINAR



AUDIÊNCIAS REALIZADAS



Avaliação de Desempenho

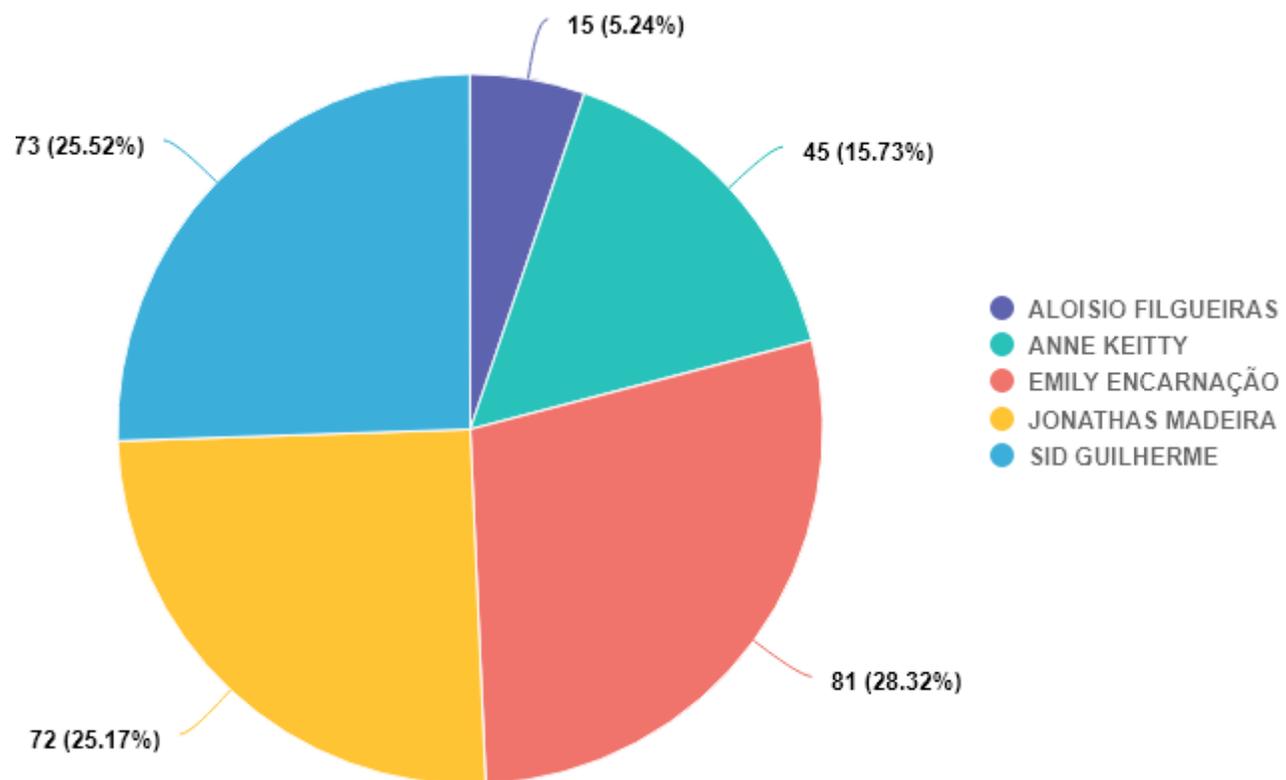
Gejur Contencioso

AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
FEVEREIRO	AÇÃO CIVIL PÚBLICA	0	5	16
	ALVARÁ JUDICIAL	0	2	
	RESSARCIMENTO	0	2	
	REVISÃO DE PROVENTOS	0	7	
AÇÕES ORDINARIA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
FEVEREIRO	ATUAL. E/OU CONC. DE PARCELA	0	1	9
	CONC. DE PENSÃO	2	4	
	ATUAL. E/OU CONC. DE ATS	0	1	
	CONC. DE APOSENTADORIA	1	0	
AÇÃO DE COBRANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
FEVEREIRO		0	36	36
AÇÃO TRABALHISTA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
FEVEREIRO		0	1	1

Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Prev. Adm.

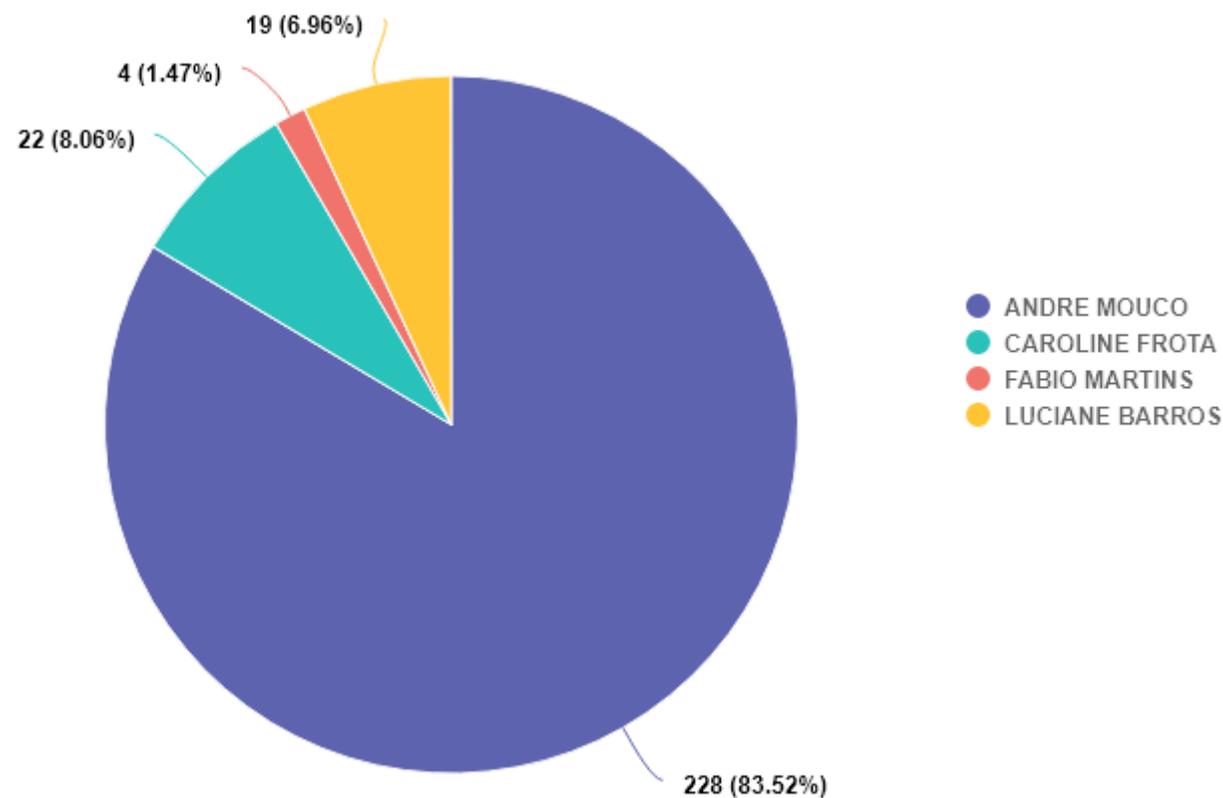
Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ALOISIO FILGUEIRAS	15
ANNE KEITTY	45
EMILY ENCARNAÇÃO	81
JONATHAS MADEIRA	72
SID GUILHERME	73
Total	286



Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Contencioso

Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ANDRE MOUCO	228
CAROLINE FROTA	22
FABIO MARTINS	4
LUCIANE BARROS	19
Total	273

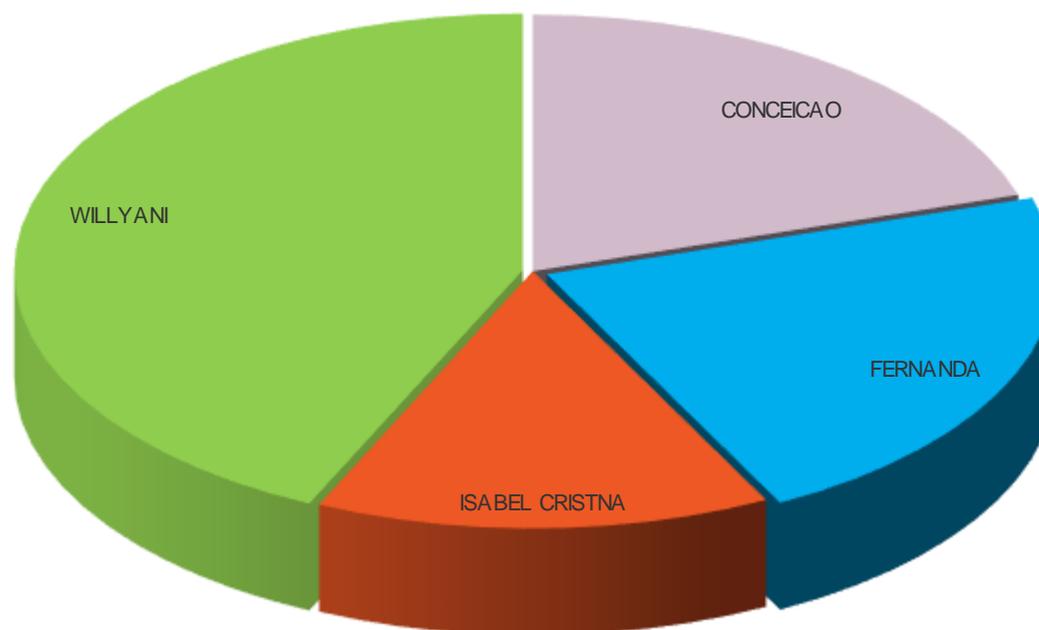


Avaliação de Desempenho

Produtividade Gadir

GADIR	Junho
CONCEICAO	148
ENAMARA	0
FERNANDA	163
ISABEL CRISTNA	106
WILLYANI	316
TOTAL	733

Fevereiro



Foco no Cliente

Laudo CONTRIN



209 PROCESSOS GERAIS

158 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS

143 LAUDOS DE APOSENTADORIA

15 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS ENCAMINHADOS AO COARQ

12 PROCESSOS DE PENSÕES

10 LAUDOS DE PENSÃO

2 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS DE PENSÃO ENCAMINHADOS AO COARQ

39 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS

15 DILIGÊNCIA EXTERNA

24 LAUDOS EMITIDOS

8 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

1.250 DEMANDAS DA OUVIDORIA

1.050 E-MAILS PARA CONSULTA

198 CHAMADAS DE LIGAÇÃO

3 DEMANDA DO "FALA BR"

3 E-OUV

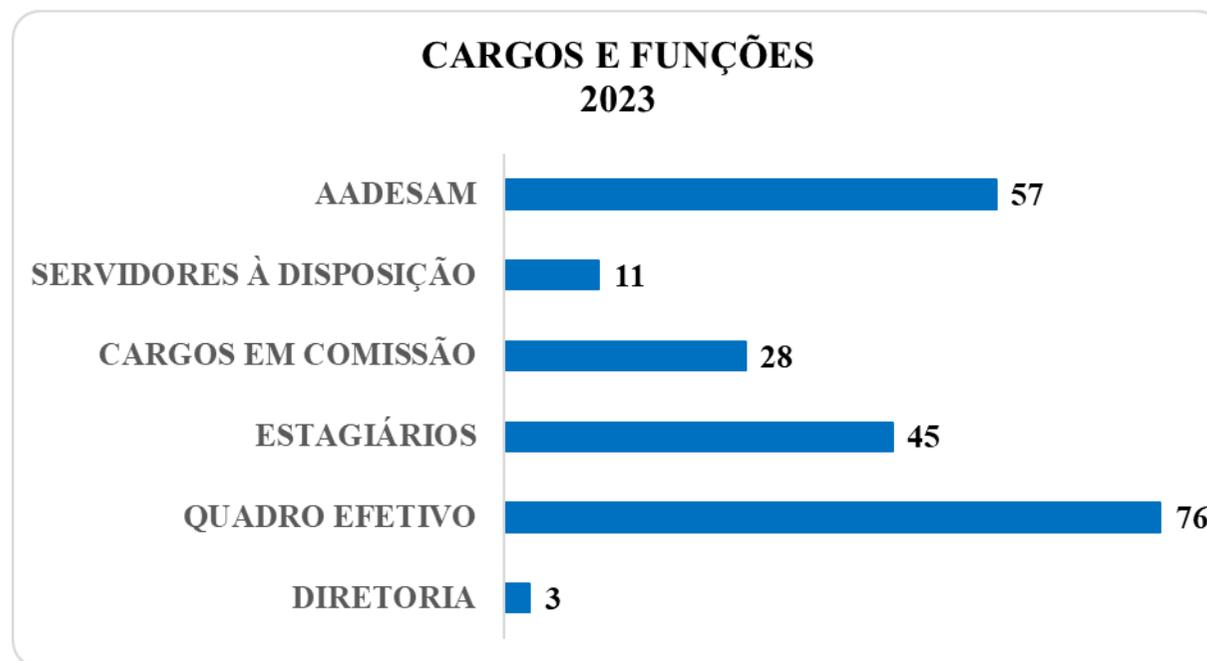
RECURSOS HUMANOS



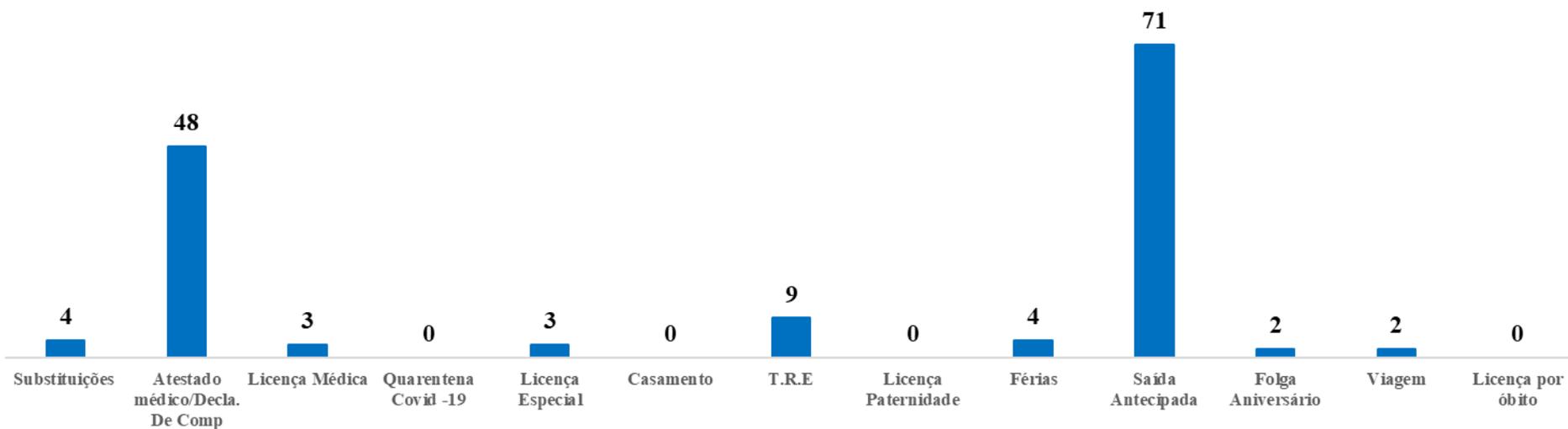
ISO 9001 – Item X
Pro Gestão – Item Y

Recursos Humanos

Qtde. de Colaboradores, Estagiários e Terceirizados



ABSENTEÍSMO



Recursos Humanos

Levantamento dos Servidores de Férias e Licenças Médicas



LEVANTAMENTO DOS SERVIDORES DE FÉRIAS E LICENÇA MÉDICA

FÉRIAS

Nº	SERVIDOR	SETOR	PERÍODO	TOTAL DE DIAS	EXERCÍCIO
1	JOÃO AUGUSTO CORDEIRO RAMOS	GETEC	01/02/2024 à 10/02/2024	10	2023
2	WELLINGTON GUIMARAES BENTES	COPAG	15/02/2024 à 24/02/2024	10	2022
3	KEYCE REGINA MARQUES DA SILVA	GETEC	19/02/2024 à 28/02/2024	10	2024
4	ERLANDIA CARVALHO DA SILVA	COGEP	20/02/2024 à 29/02/2024	10	2024

LICENÇA MÉDICA

Nº	SERVIDOR	GERÊNCIA	PERÍODO	TOTAL DE DIAS	EXERCÍCIO
1	SANDRA HELENE SANTANA GUSMÃO ANDRADE	CONTRIN	05/02/2024 à 19/02/2024	15	
2	IZABEL ELEINA MOREIRA	COPAG	09/02/2024 à 23/02/2024	10	
3	SANDRA HELENE SANTANA GUSMÃO ANDRADE	CONTRIN	20/02/2024 à 24/02/2024	5	
4	MARTA REGINA OLIVEIRA DE FARIAS	COPREV	15/02/2024 à 14/05/2024	90	

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - FEVEREIRO 2024



2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - NOVEMBRO 2023	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válido e atualizada
HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA	51	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente
PROBANK SEGURANÇA DE BENS E VALORES EIRELI	54	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bom	Bom
IMPrensa OFICIAL DO ESTADO	51,5	Bom	Excelente	Bom	Regular	Excelente	Excelente	Excelente
CORREIOS	54,5	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Bom	Excelente
MANAUS AMBIENTAL	53,5	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bom
LOCMAC COMERCIO E SERV.	51	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Bom
PRODAM	41,5	Regular	Regular	Regular	Regular	Bom	Bom	Excelente
ACTUARIAL - ASSESSORIA E CONSULTORIA ATUARIAL LTDA	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
OZÔNIO TELECOMUNICAÇÕES LTDA	54,5	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - FEVEREIRO 2024

Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válida e atualizada
F1 - MANUTENÇÃO AR	53,5	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
CLARO S.A.	51	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente
E L ALVES JUNIOR COMERCIO ATACADISTA DE MATERIAL ELETRICO LTDA	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	52	Excelente	Excelente	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Bom
VILA DA BARRA COMERCIO E REPRESENTAÇÕES	55,5	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AGENDA ASSESSORIA	52	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - FEVEREIRO 2024

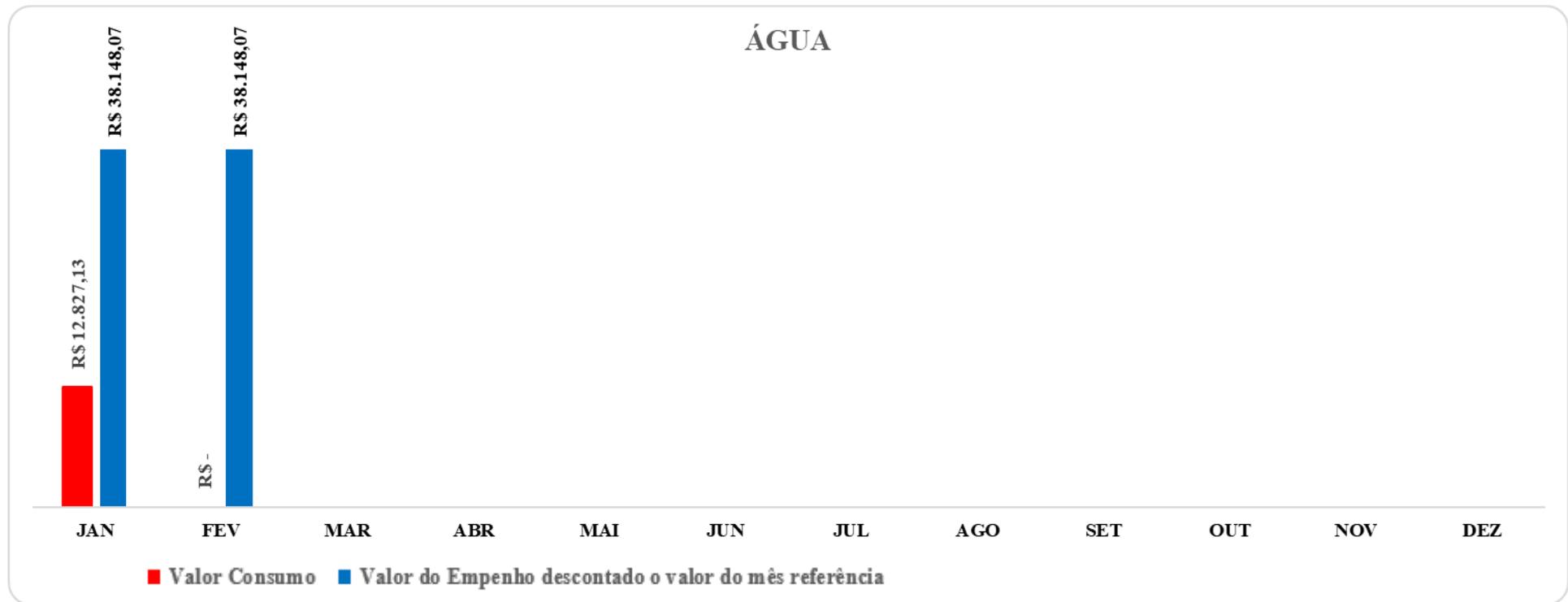
Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válida e atualizada
F1 CONSTRUÇÕES	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AJL SERVIÇOS - MANUTENÇÃO PREDIAL	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
ELEVADORES BRASIL LTDA	55,5	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
ERA COMERCIO	54,5	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente
CLARO S.A - TELEFONIA MÓVEL	54	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bom	Excelente
VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA	51,5	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Bom
AGENCIA AMAZONENSE DE DES.SOCIAL - AADESAM	54,5	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente

PAGAMENTO DE CONTAS



PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Água



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo de água referente ao mês de fevereiro.

PAGAMENTO DE CONTAS

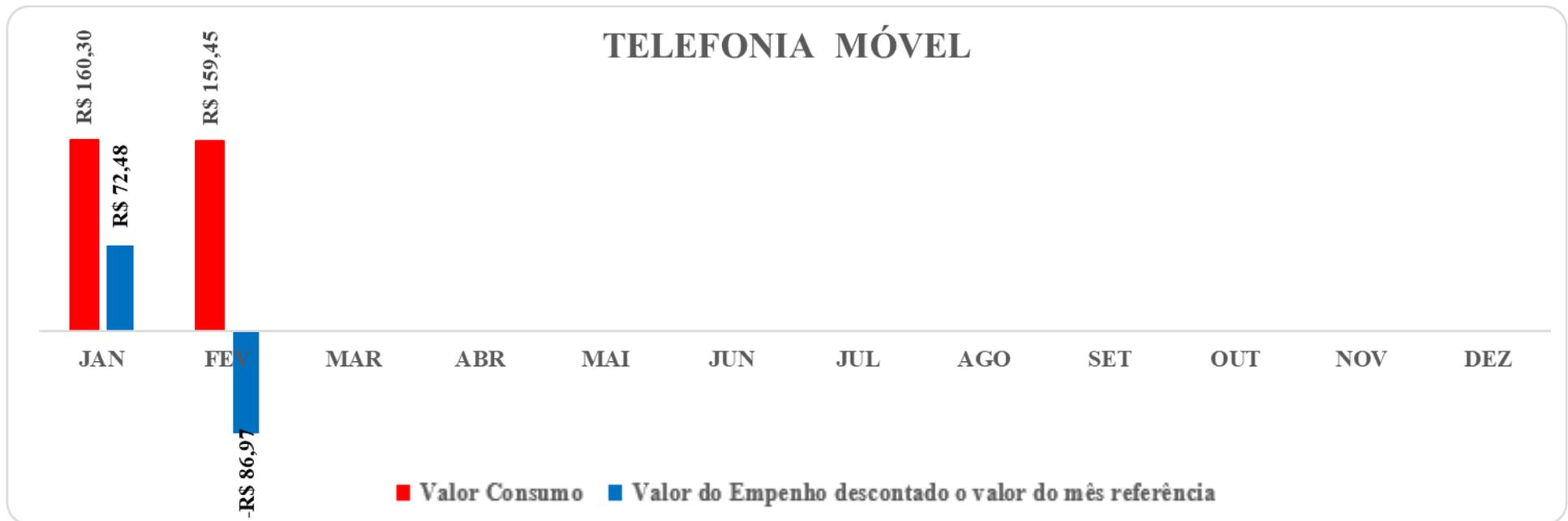
Consumo de Energia

ENERGIA



PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Telefonia Móvel



PAGAMENTO DE CONTAS

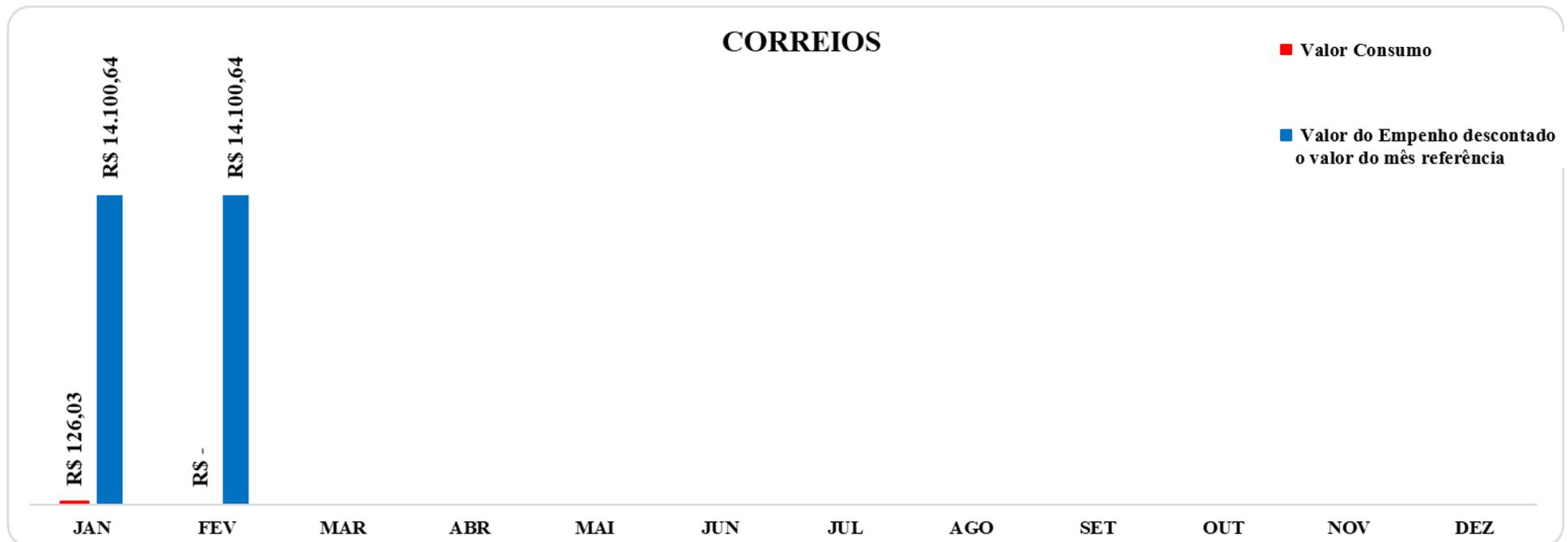
Consumo de Telefonia Fixa



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo de telefonia fixa referente ao mês de fevereiro.

PAGAMENTO DE CONTAS

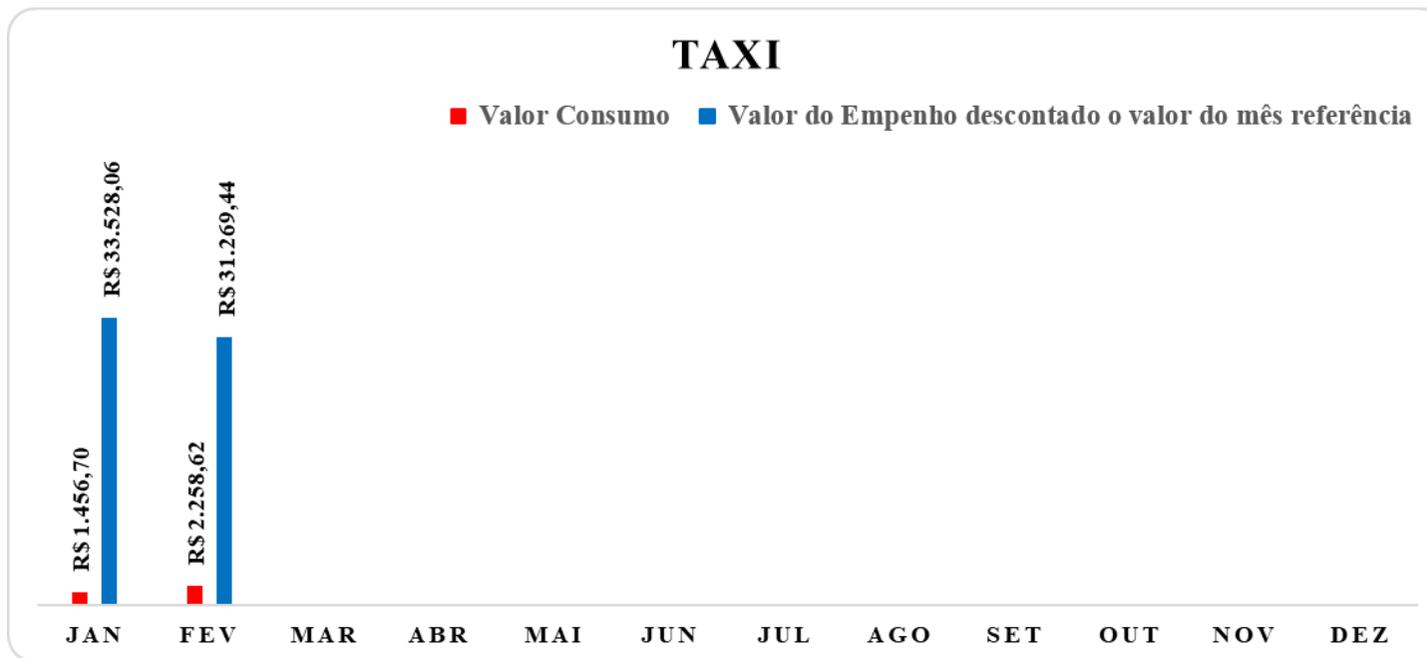
Consumo de Correios



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo Correios referente ao mês de fevereiro.

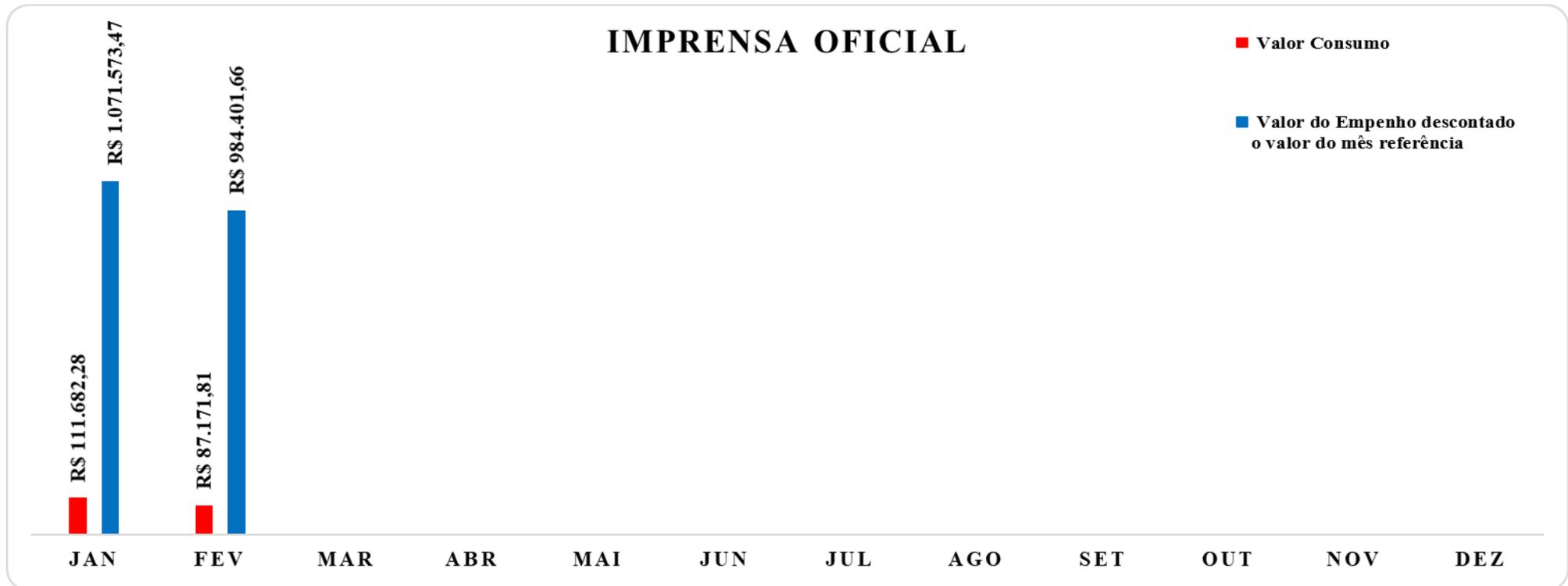
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Táxi



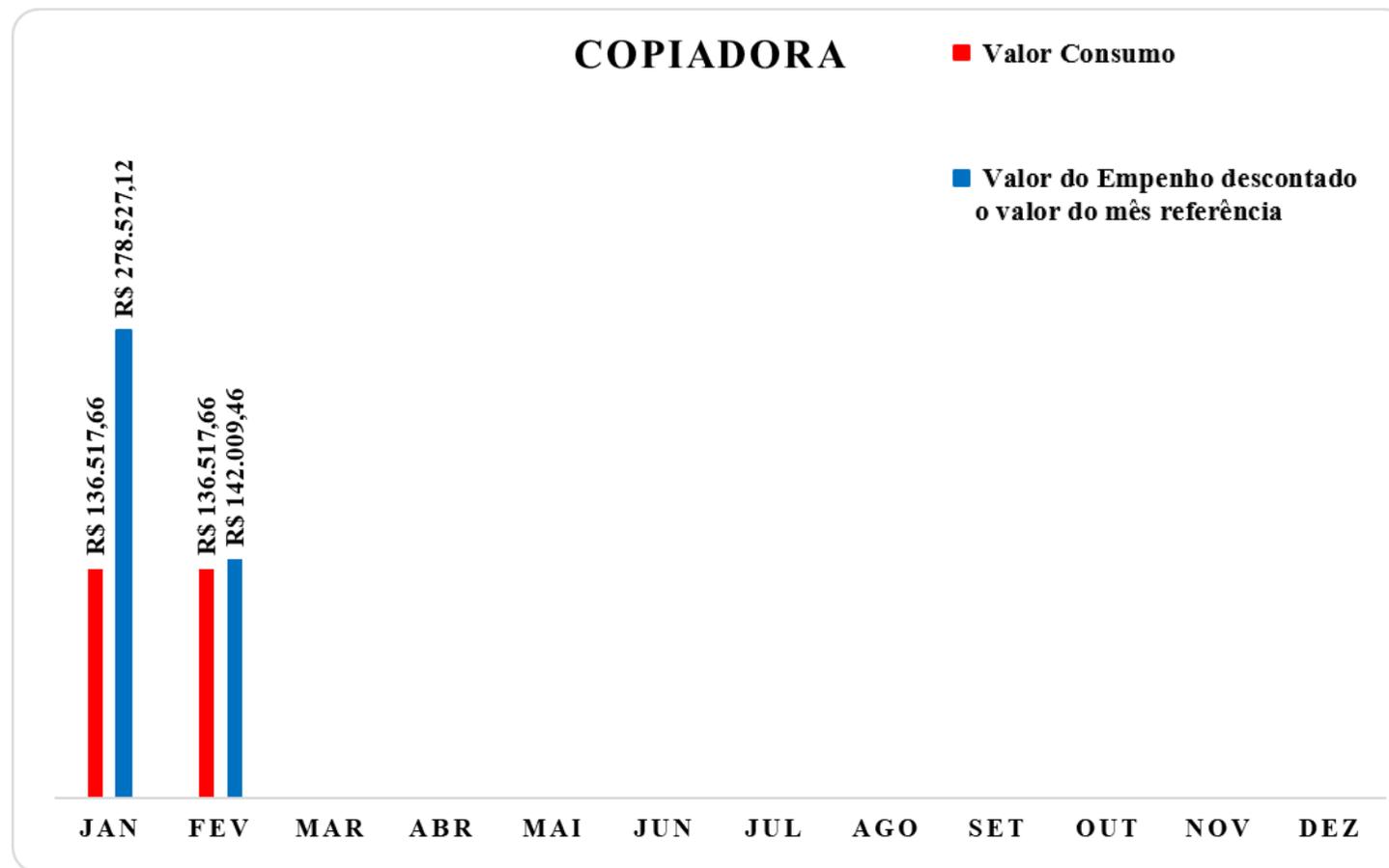
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Imprensa Oficial



PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Copiadoras



AMAZONPREV

FEV - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO