

AMAZONPREV

JAN - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Calendário

Janeiro de 2024

JANEIRO 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	30	31			
Dia 1 - Feriado Dia 2 - Inconsistência Internet Dia 12 - Inconsistência Internet		Dia 19 - Inconsistência SISPREV e Rede Dia 22 - Inconsistência SISPREV Dia 23 - 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



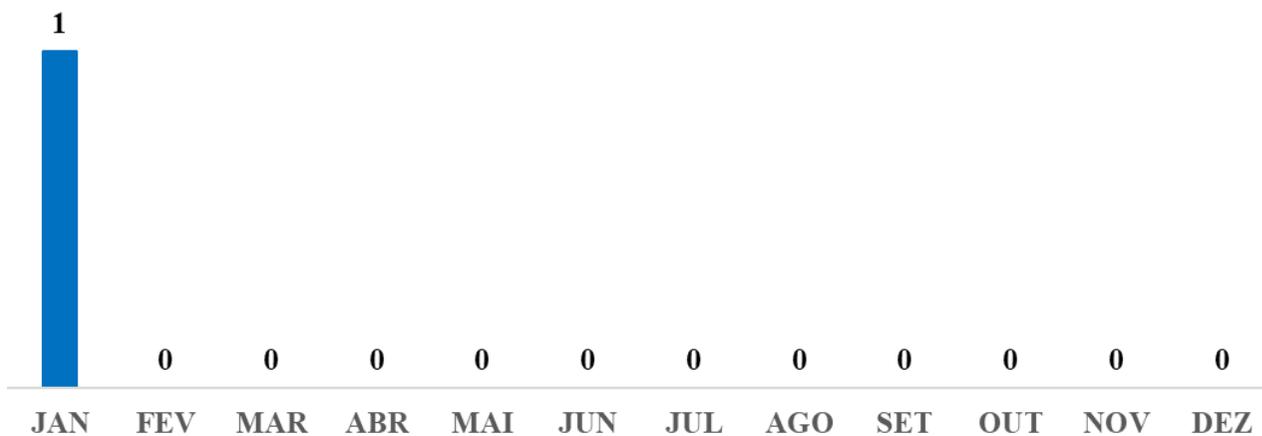
HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS



ESTRATIFICAÇÃO DAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS

- AMAZONPREV
- TCE
- ÓRGÃOS FEDERAIS
- CASA CIVIL

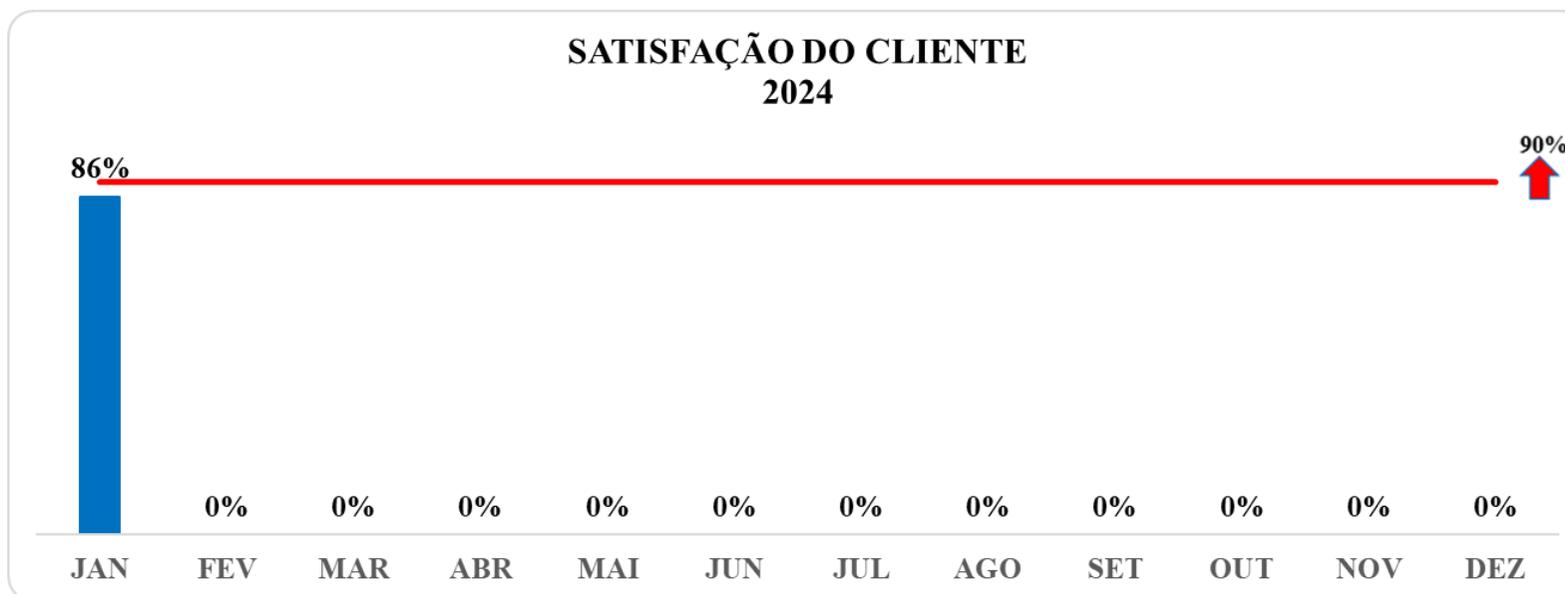


FOCO NO CLIENTE



Foco no Cliente

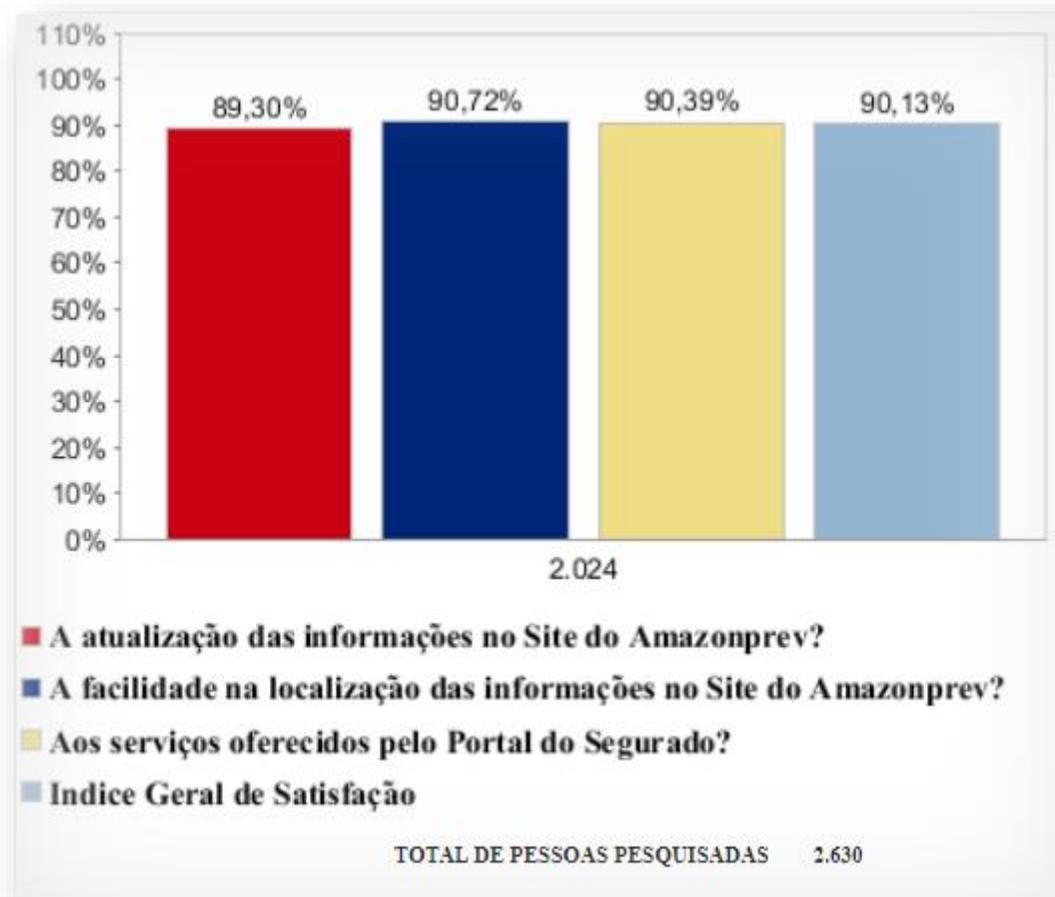
Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV



➤ 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.

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**



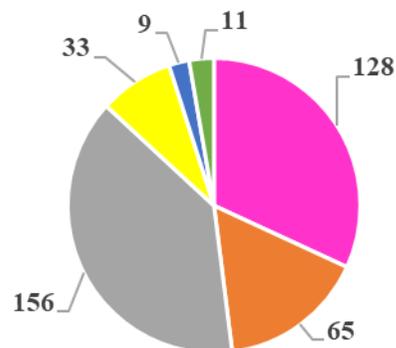
**ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO
2024**



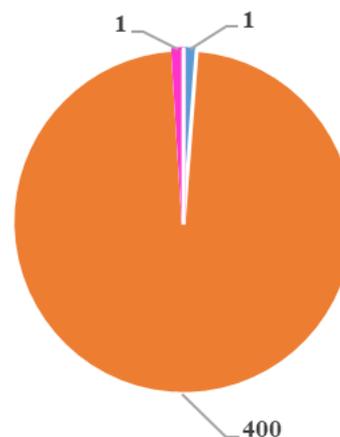
Foco no Cliente

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

MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL



TIPO DE ATENDIMENTO



Foco no Cliente

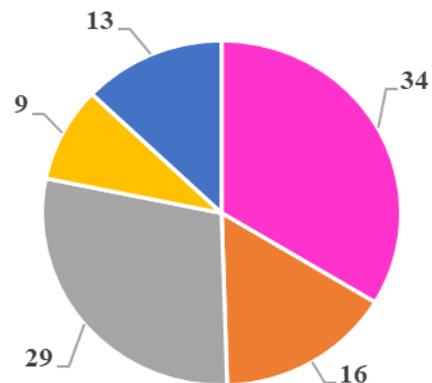
Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

TELEFONE OUVIDORIA 2024

101

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

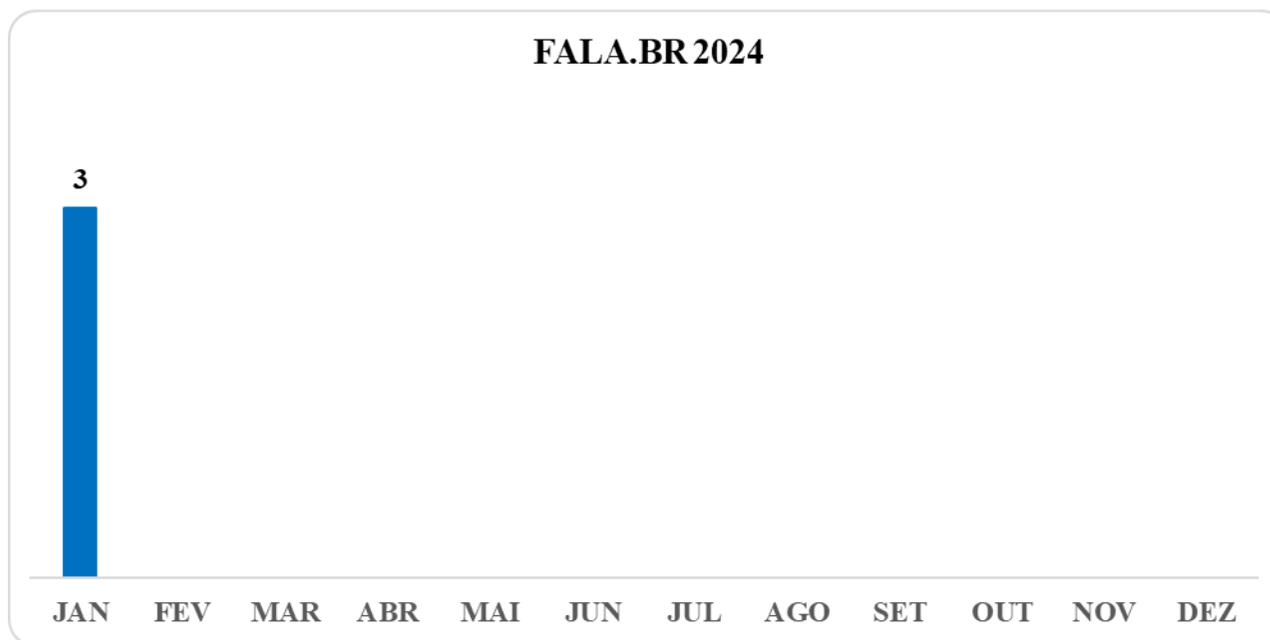
MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE



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

Foco no Cliente

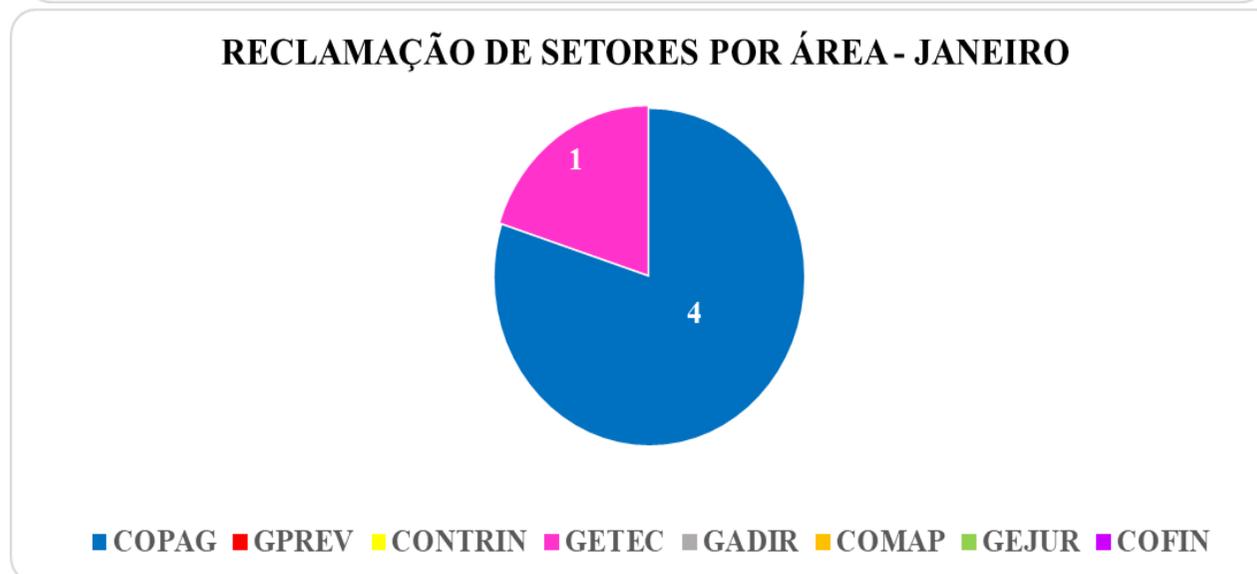
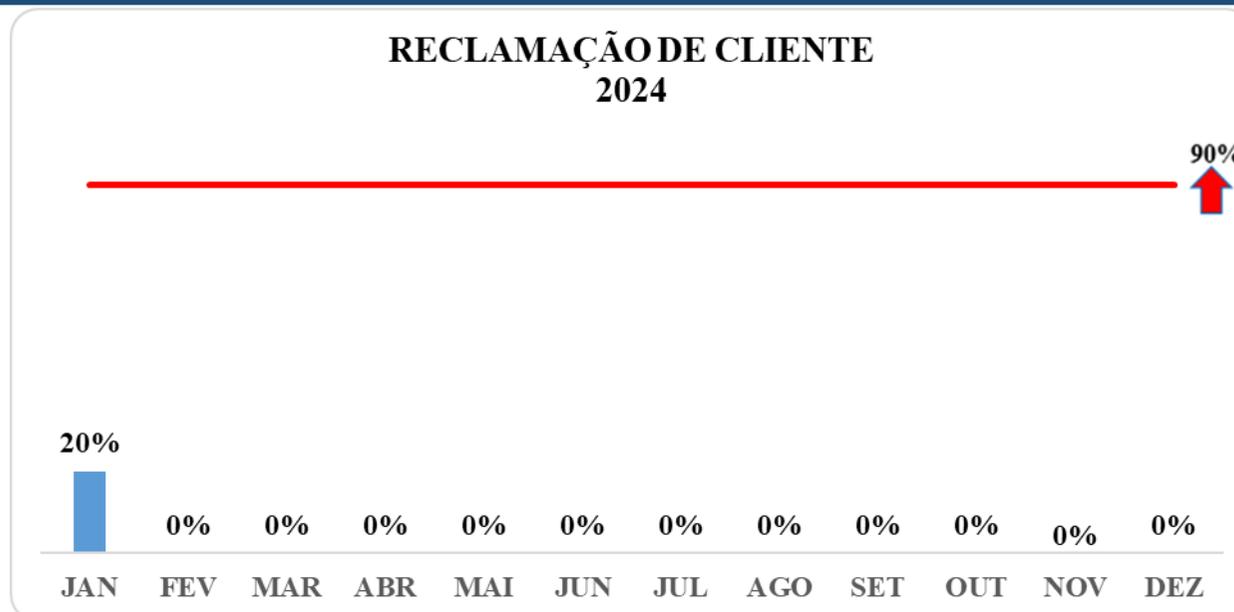
Registro “FALA.BR”



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

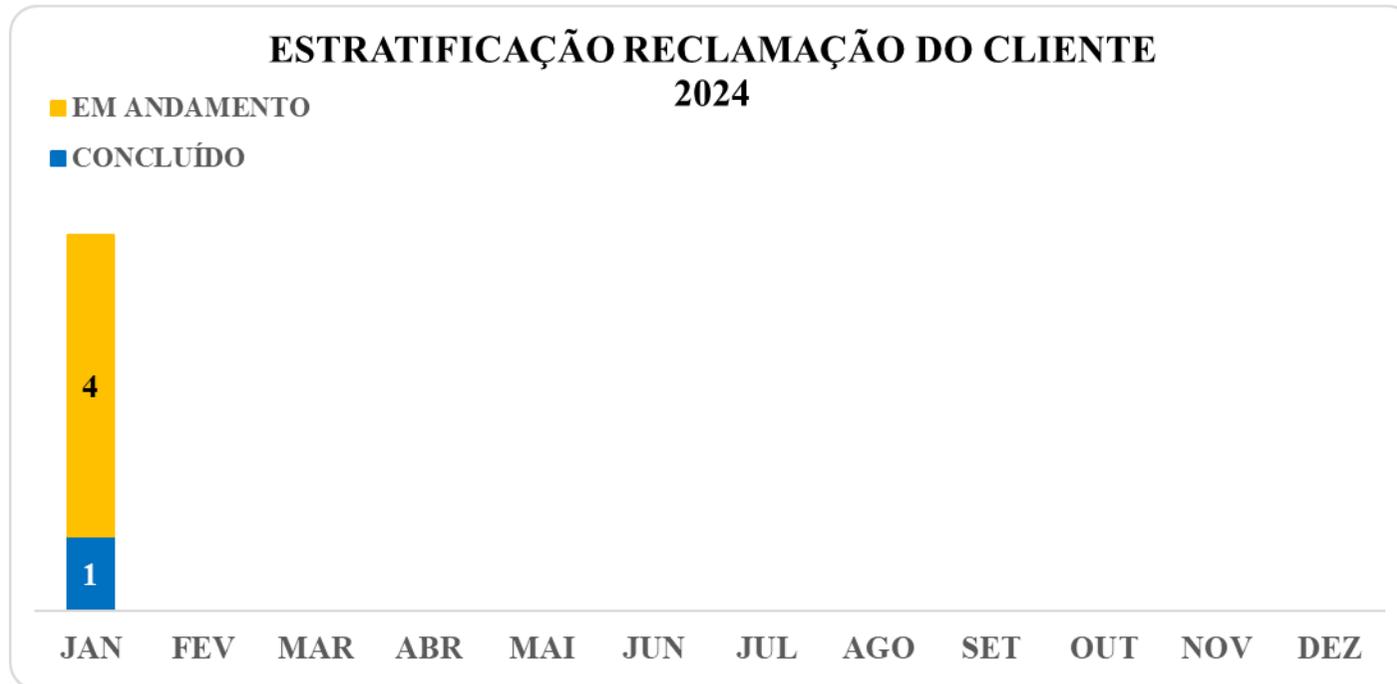
Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



➤ 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.

Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



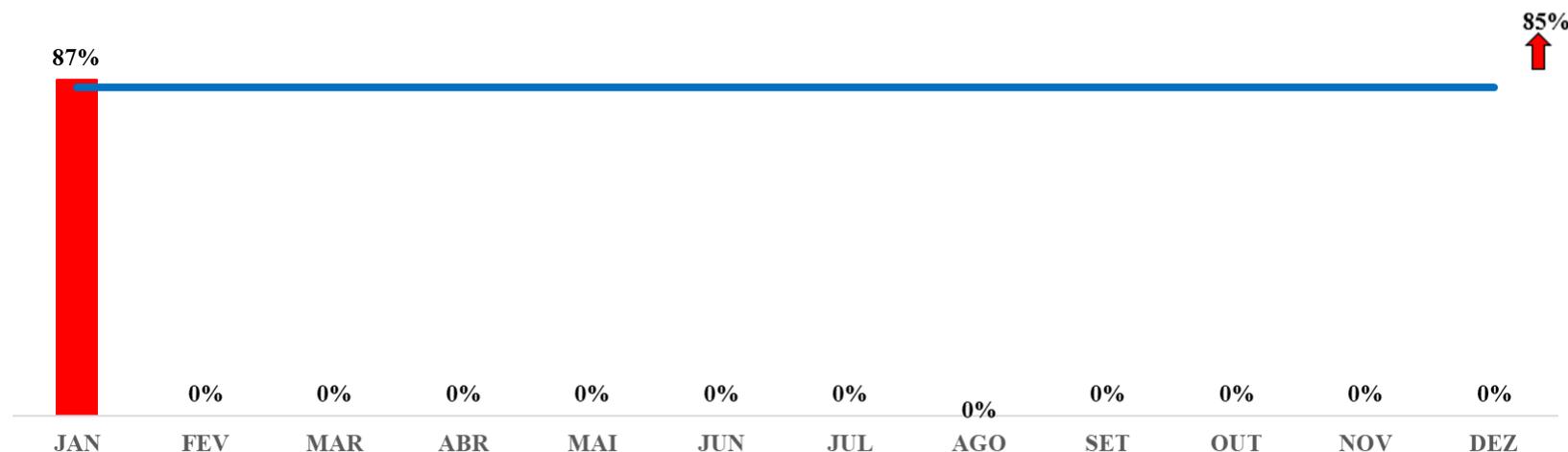
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2024



ESTRATIFICAÇÃO DE APOSENTADORIA CONCLUÍDAS 2024

■ Concluídos Fora do Prazo
■ Concluídos no Prazo

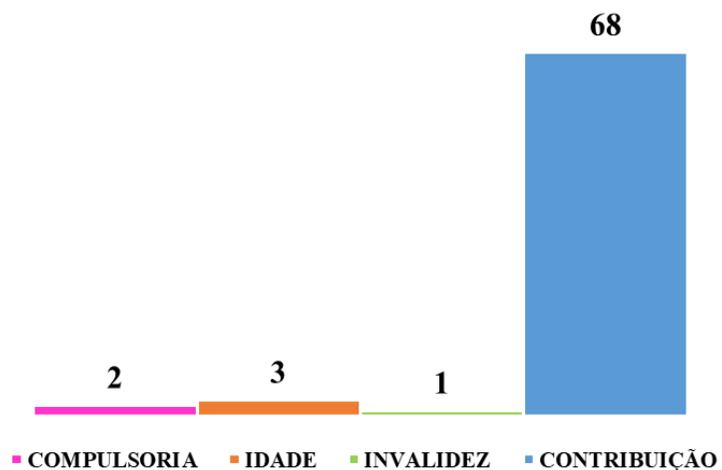


- 85 processos concluídos, sendo 74 concluídos dentro do prazo;
- Conforme Comunicado Oficial na Intranet, desde o dia 19/01/2024 os servidores ficaram sem acesso à rede compartilhada e parte dos sistemas operacionais comprometendo as atividades.

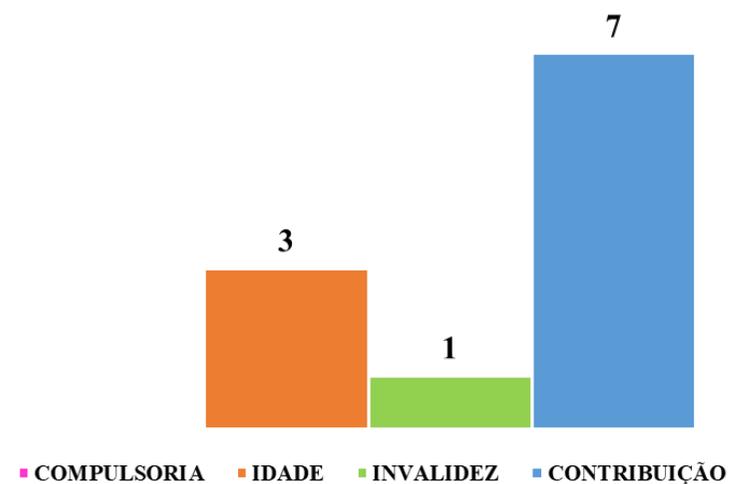
Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

FFIN - JAN



FPREV - JAN

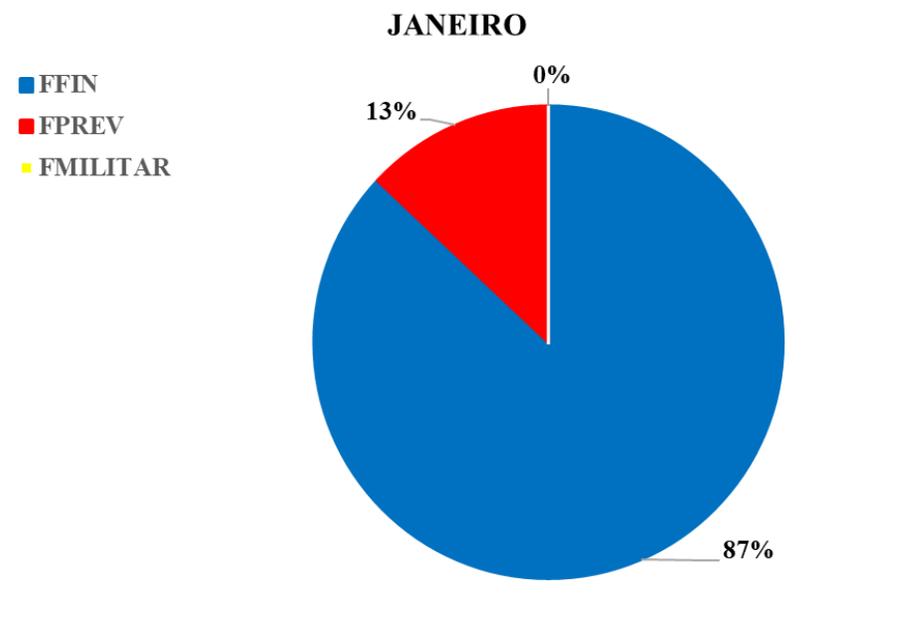


Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

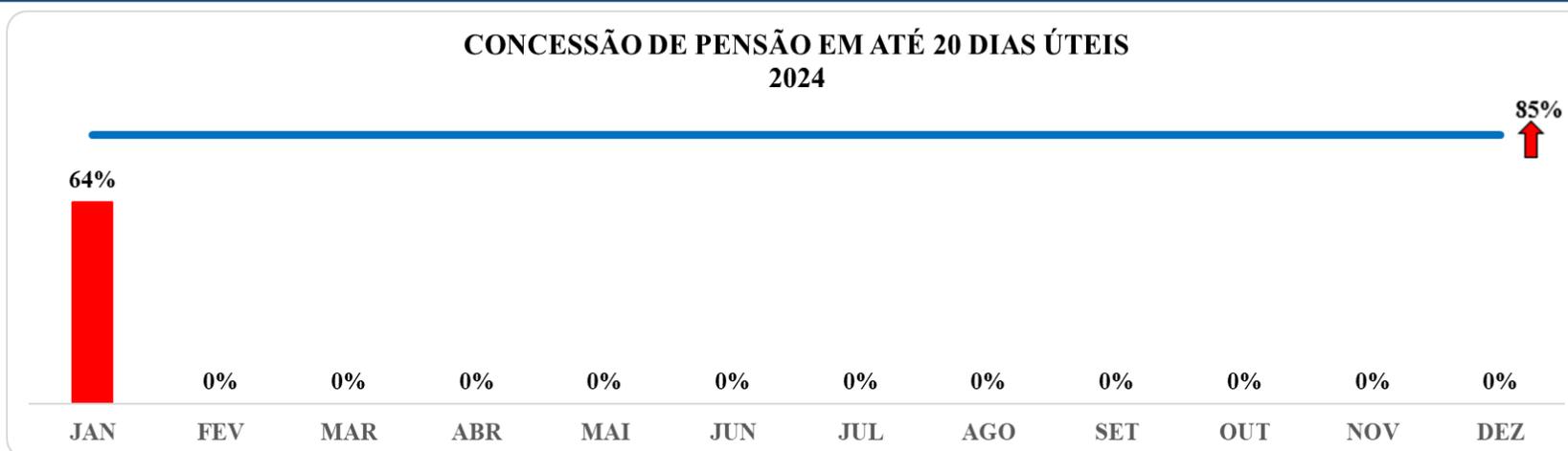
PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO

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



Avaliação de Desempenho

Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis



- 44 processos concluídos, sendo 28 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.

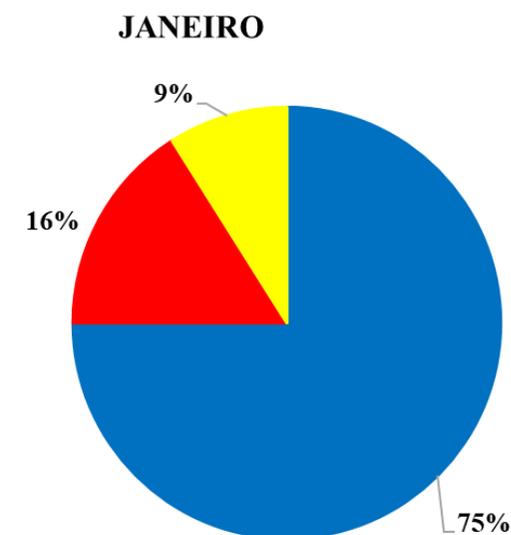
Avaliação de Desempenho

Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO

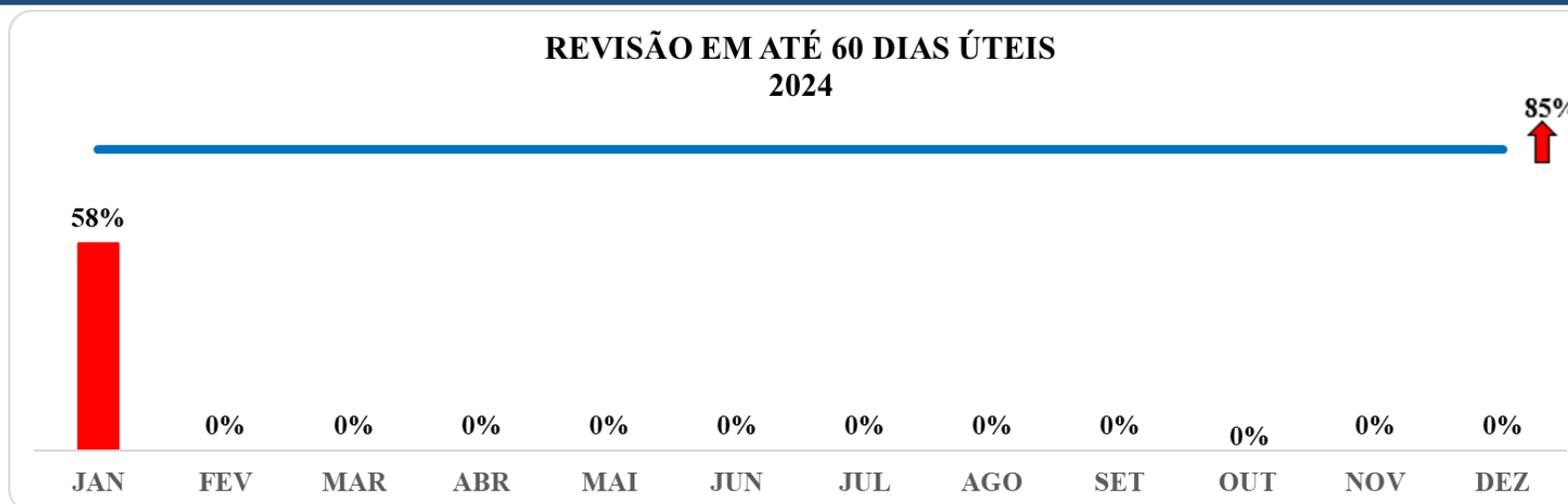
MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUIDOS
JANEIRO	33	75%	7	16%	4	9%
FEVEREIRO						
MARÇO						
ABRIL						
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						

■ FFIN
■ FPREV
■ FMILITAR



Avaliação de Desempenho

Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis



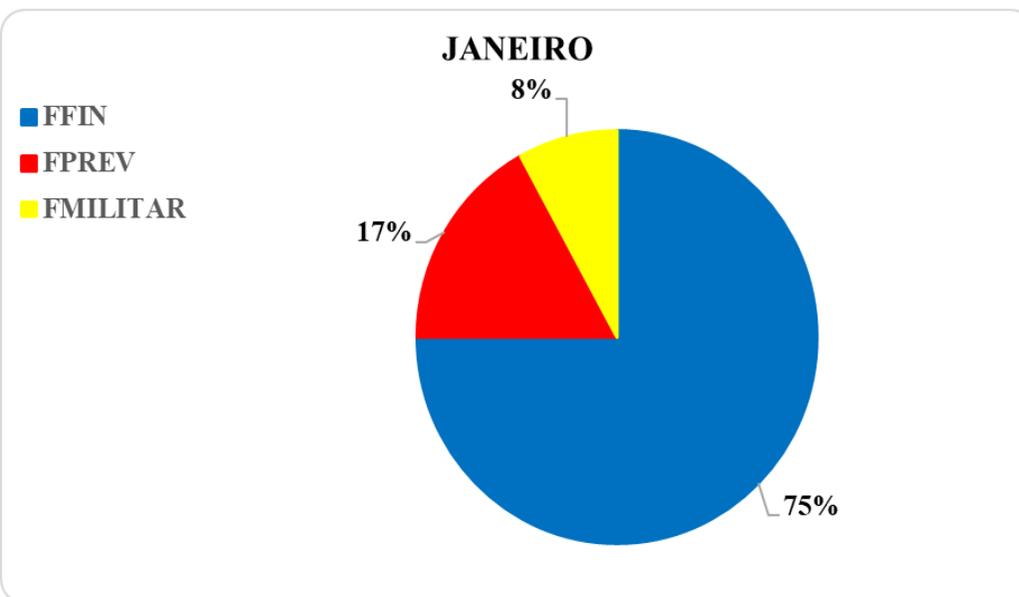
- 12 processos concluídos, sendo 7 processos concluídos dentro do prazo;
- Conforme Comunicado Oficial na Intranet, desde o dia 19/01/2024 os servidores ficaram sem acesso à rede compartilhada e parte dos sistemas operacionais comprometendo as atividades.

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						
MARÇO						
ABRIL						
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



RESULTADOS ALCANÇADOS

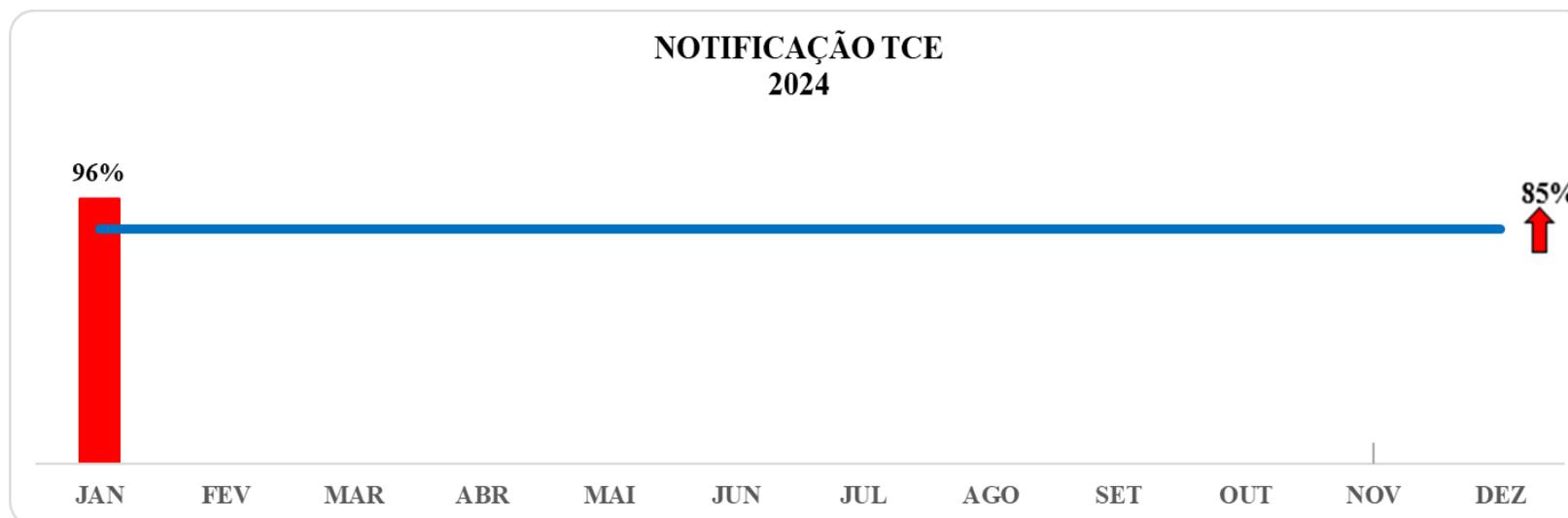
Quantitativo de Segurados Recenseados e Não Recenseados

CATEGORIA	QNT. RECENSEADOS	% RECENSEADOS	QNT. NÃO RECENSEADOS	% NÃO RECENSEADOS	TOTAL
APOSENTADO	22514	80,14%	5581	19,86%	28095
APOSENTADO MILITAR	2943	87,90%	405	12,10%	3348
PENSIONISTA	5818	67,07%	2857	32,93%	8675
TOTAL GERAL	31275	77,96%	8843	22,04%	40118

- 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

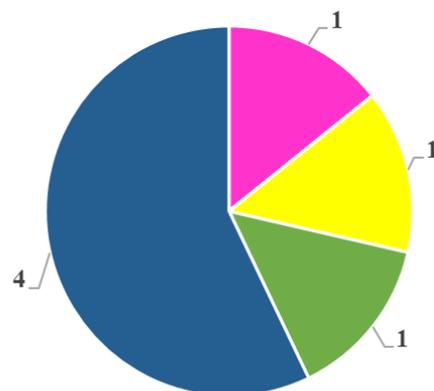


Avaliação de Desempenho

Processos de Aquisição

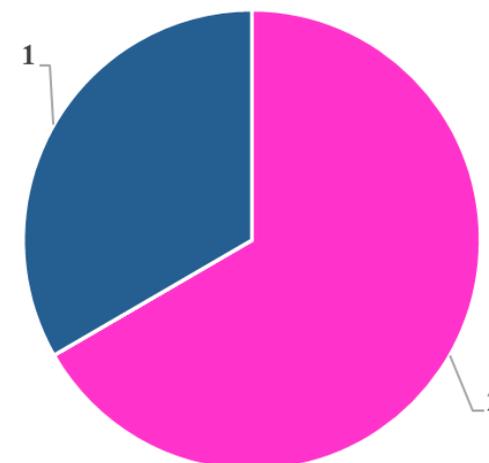
PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE EM JANEIRO

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



PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS EM JANEIRO

- 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

INCLUSÃO E EXCLUSÃO NA FOLHA DE PAGAMENTO

2024

■ INCLUSÃO

■ EXCLUSÃO

165

78

JAN

FEV

MAR

ABR

MAI

JUN

JUL

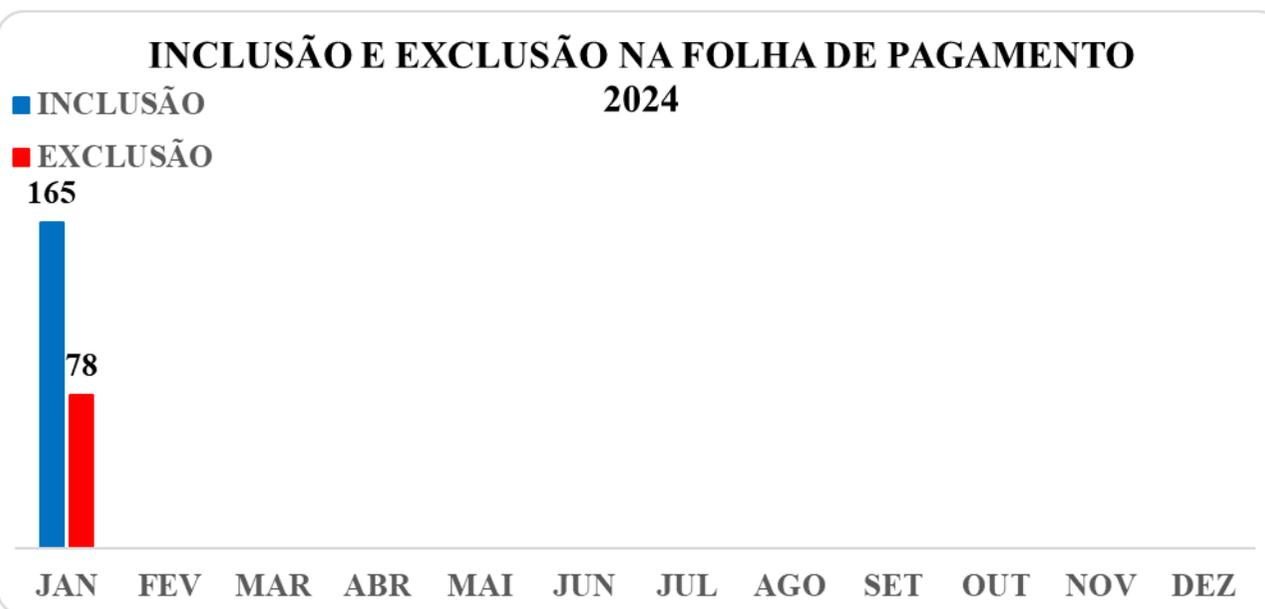
AGO

SET

OUT

NOV

DEZ



Avaliação de Desempenho

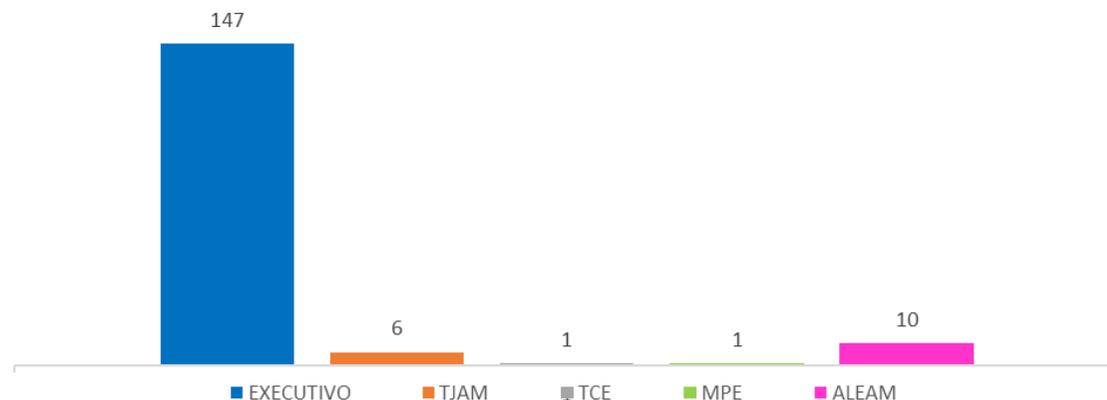
Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO 2024

■ APOSENTADORIA
■ PENSÃO



INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - JANEIRO



Avaliação de Desempenho

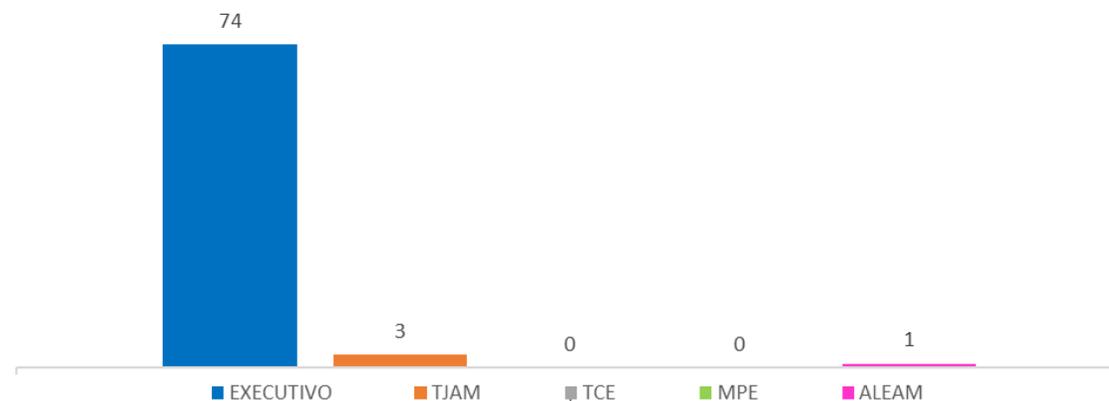
Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

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

■ APOSENTADORIA
■ PENSÃO



EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - JANEIRO



Avaliação de Desempenho

Compensação Previdenciária



Augusto Sampaio de Araújo Netto

😊 ↩ Responder ↶ Responder a todos → Encaminhar | 🗄 | ...

Para: Sistema de Gestão da Qualidade; Keyce Regina Marques da Silva; Gerencia Tecnica; Vanessa Ribeiro Monte

Qui, 18/01/2024 15:27

Prezada Vanessa, boa tarde.

Cumprimento-a com cordiais saudações e torço que este e-mail te encontre bem.

Em que pese os esforços empregados, pelos motivos anteriormente expostos, ficamos impossibilitados de enviar os dados exatos para a elaboração do Relatório de Governança do COMPREV referente ao mês de dezembro 2023, permanecendo as mesmas justificativas e razões anteriormente expostas.

Uma vez que, o grupo de trabalho ainda está em fase de adaptação e aprendizado no manuseio do Sistema COMPREV, temos que nos meses vindouros consigamos enviar dados precisos para elaboração dos relatórios.

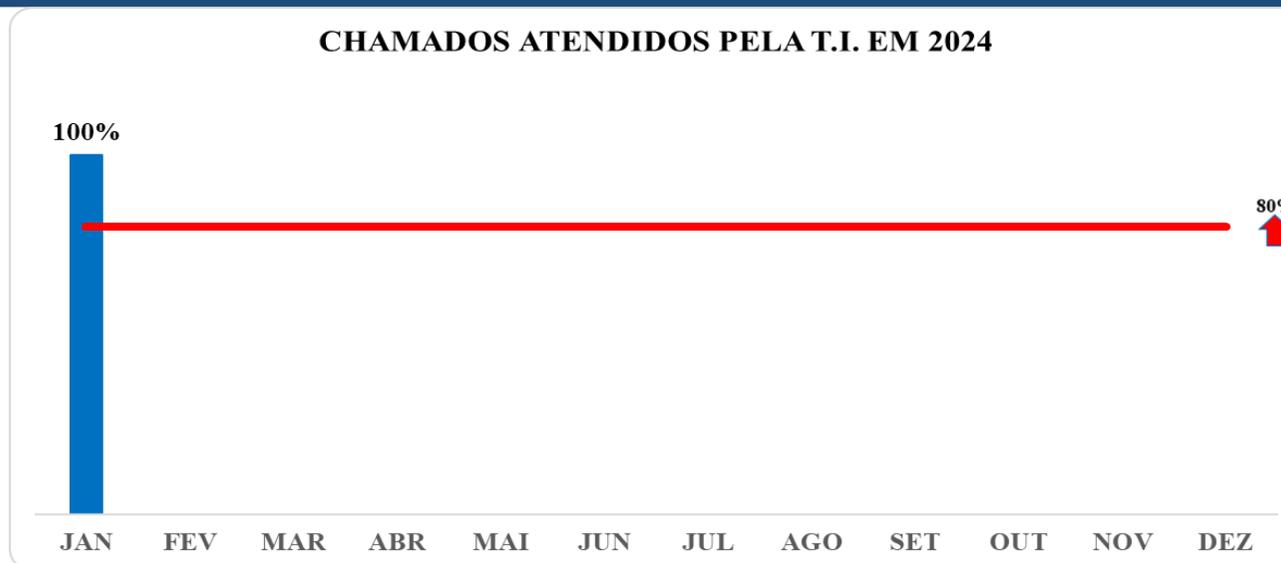
Qualquer dúvida permanecemos à inteira disposição.

Cordialmente,



Avaliação de Desempenho

Chamadas Solucionadas Help Desk T.I.

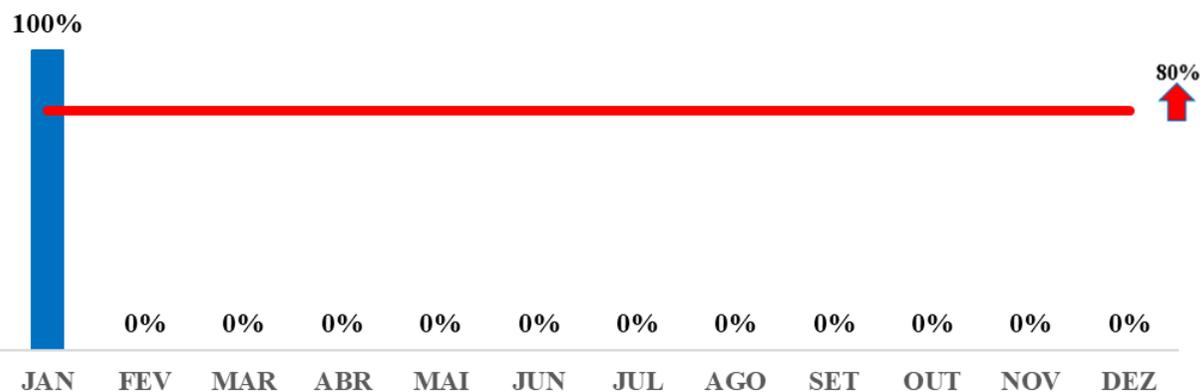


CHAMADOS ATENDIDOS PELA T.I. EM 2024				
MÊS	CHAMADOS ABERTOS	ATENDIDOS NO PRAZO	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	21	21	100%	80%
FEV				
MAR				
ABR				
MAI				
JUN				
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				

Avaliação de Desempenho

Gejur Contencioso

INFORMAÇÕES MENSUAIS DO CONTENCIOSO 2024



PROCESSOS INGRESSOS COM LIMINAR

5

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

PROCESSOS INGRESSOS SEM LIMINAR

165

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

AUDIÊNCIAS REALIZADAS

0

JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

Avaliação de Desempenho

Gejur Contencioso

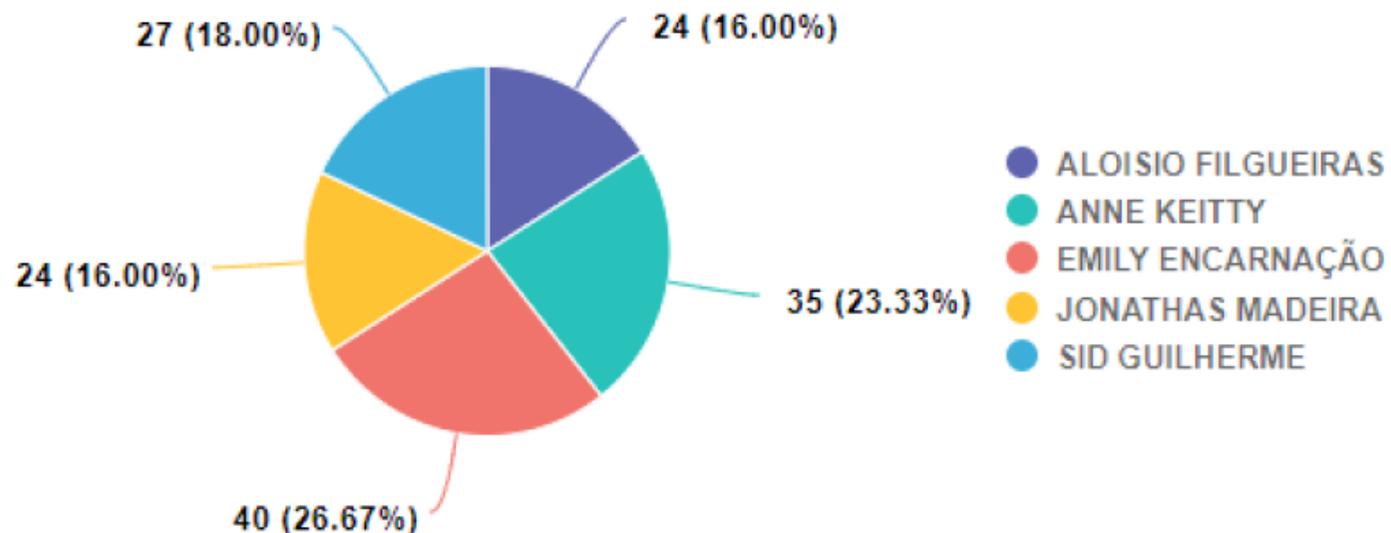
AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JANEIRO	AÇÃO CIVIL PÚBLICA	0	2	14
	PRECATÓRIO	0	2	
	RESSARCIMENTO	0	1	
	REVISÃO DE PROVENTOS	4	5	
AÇÕES ORDINARIA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JANEIRO	ATUAL. E/OU CONC. DE PARCELA	0	3	9
	CONC. DE PENSÃO	0	3	
	ATUAL. E/OU CONC. DE ATS	0	3	
AÇÕES DO JUIZADO				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JANEIRO	JUIZADOS	1	145	146
AÇÕES DA JUSTIÇA FEDERAL				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JANEIRO	FEDERAL	0	1	1

Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Prev. Adm.

Quantidade Total

Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ALOISIO FILGUEIRAS	24
ANNE KEITTY	35
EMILY ENCARNAÇÃO	40
JONATHAS MADEIRA	24
SID GUILHERME	27
Total	150

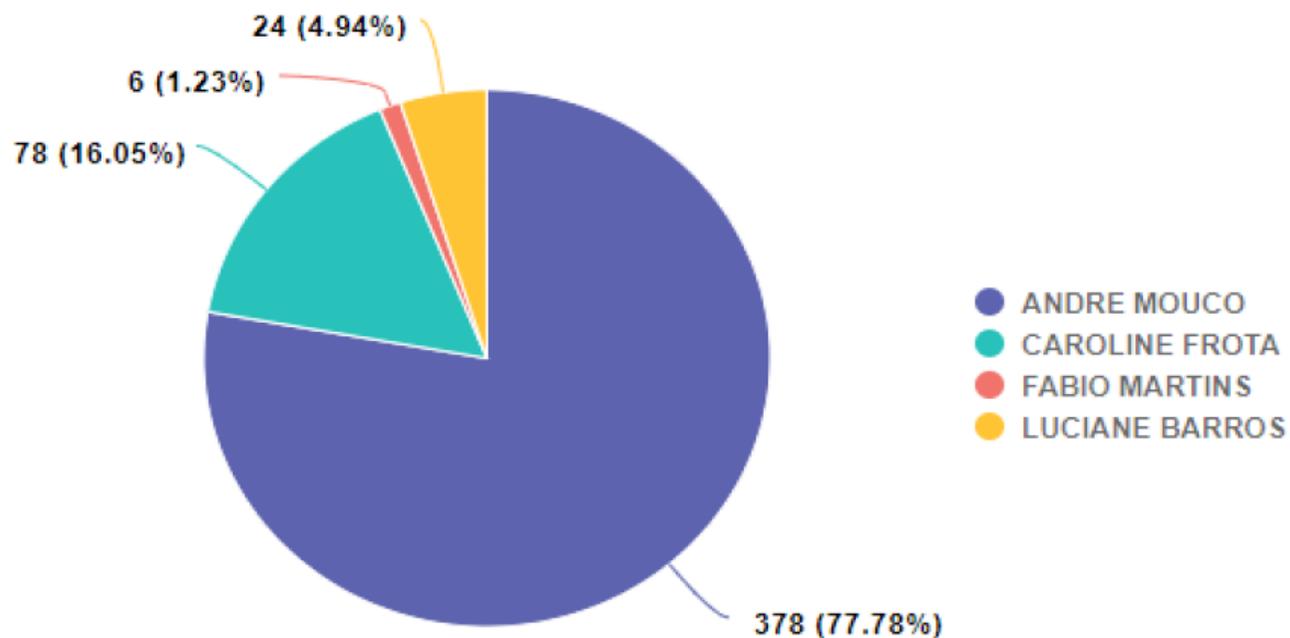


Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Contencioso

Quantidade Total

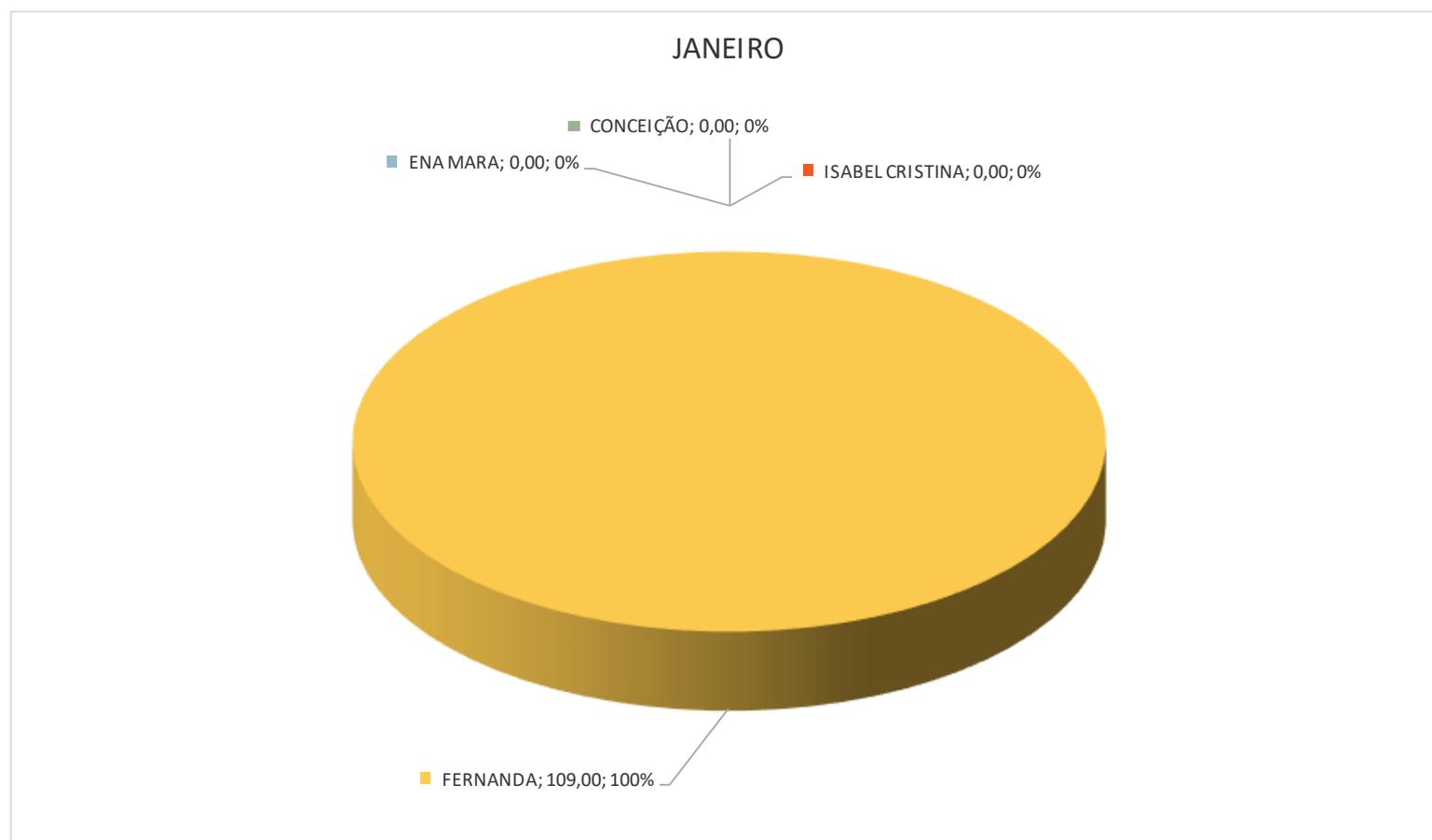
Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ANDRE MOUCO	378
CAROLINE FROTA	78
FABIO MARTINS	6
LUCIANE BARROS	24
Total	486



Avaliação de Desempenho

Produtividade Gadir

GADIR	Dezembro
ENA MARA	0,00
FERNANDA	109,00
CONCEIÇÃO	0,00
ISABEL CRISTINA	0,00
TOTAL	109



Fonte: GADIR

Foco no Cliente

Laudo CONTRIN

206 PROCESSOS GERAIS

173 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS

22 PROCESSOS DE PENSÕES

11 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS

5 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

506 DEMANDAS DA OUVIDORIA

402 E-MAILS PARA CONSULTA

101 CHAMADAS DE LIGAÇÃO

3 DEMANDA DO "FALA BR"

3 E-OUV

- **Nota Controle Interno:** Durante o mês de janeiro de 2024, enfrentamos desafios significativos devido a problemas na rede da Fundação AMAZONPREV. Esta adversidade resultou na perda dos dados armazenados, tornando inviável a mensuração precisa das diligências realizadas pelo Controle Interno neste período.

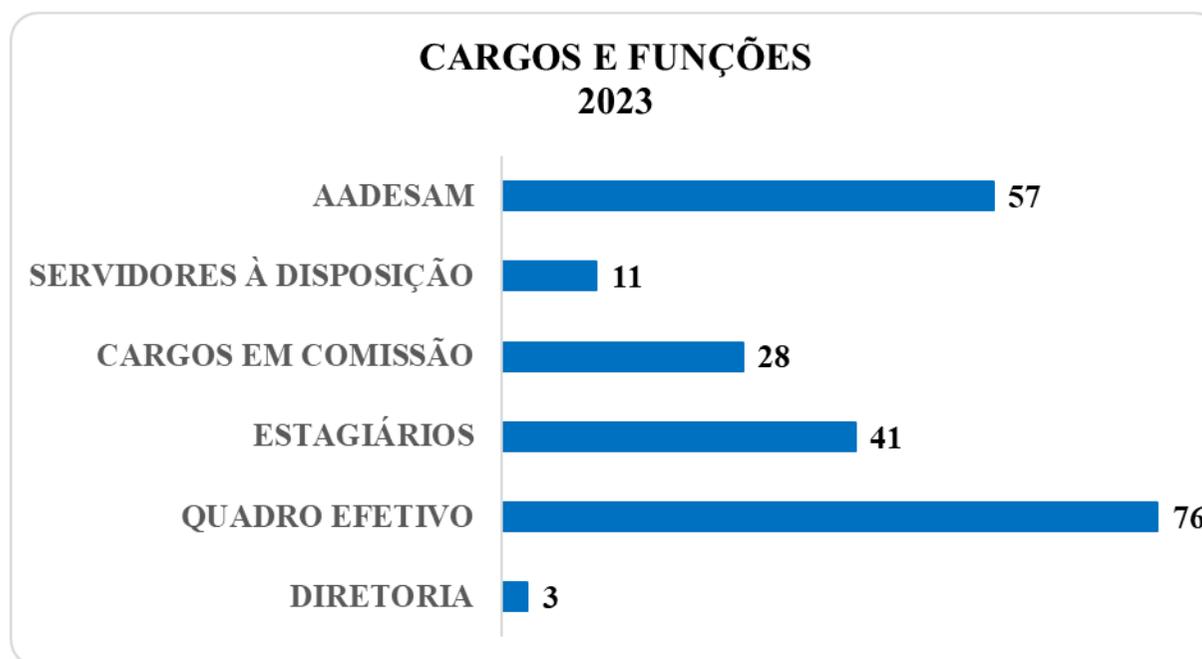
RECURSOS HUMANOS



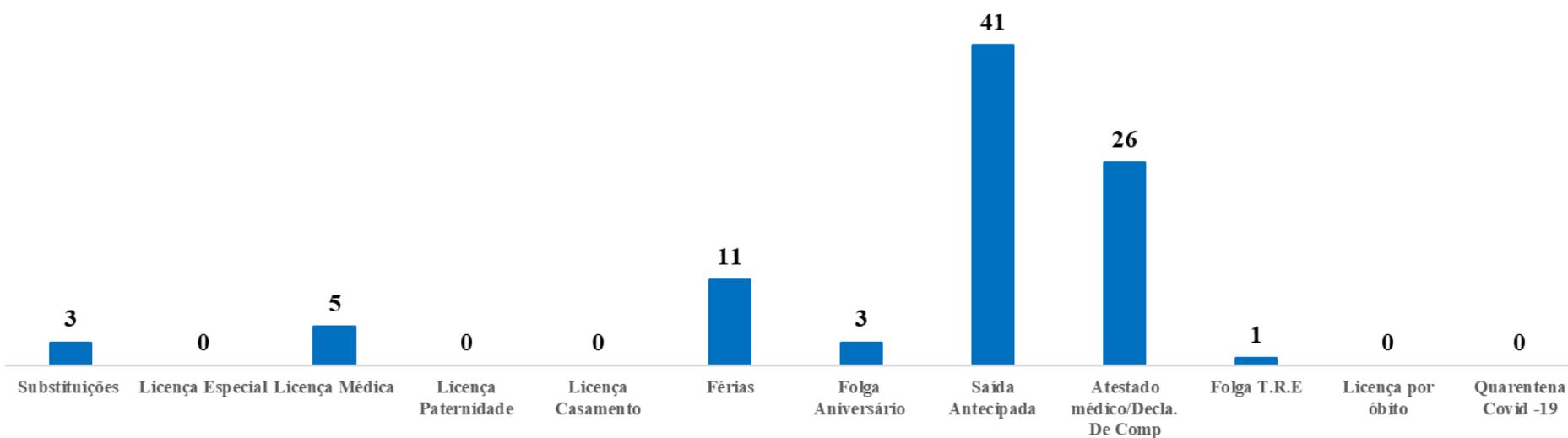
ISO 9001 – Item X
Pro Gestão – Item Y

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	MARIA SUELEN RIBEIRO DOS REIS	GETEC	15/01/2024 à 22/01/2024	8	2024
2	FRANCISCA LIMA MOURA	COARQ	31/01/2024 à 09/02/2024	10	2023
3	ALBERTO TELES CAVALCANTE ALVES	COPREV	02/01/2024 à 31/01/2024	30	2024
4	RAIMUNDO NONATO PEREIRA AGUIAR	COPREV	02/01/2024 À 11/01/2024	10	2024
5	RAWLISON THALES MARTINS DO NASCIMENTO	COPREV	02/01/2024 À 11/01/2024	10	2024
6	SERGIO FERREIRA NETO	COPREV	02/01/2024 à 31/01/2024	30	2023
7	CLAUDIO MARINS DE MELO	DIRAF	17/01/2024 à 02/02/2024	17	2023
8	MARIA NEBLINA MARÃES	PRESI	02/01/2024 à 16/01/2024	15	2023
9	LUIZ ROMULO PESSOA PEGADO	GADIR	02/01/2024 à 31/01/2024	30	2024
10	NUNO PONCE DE LEÃO GONÇALVES	DIRAF	29/01/2024 à 07/02/2024	10	2024
11	MARCELO SOARES CAVALCANTE	COMAP	08/01/2024 à 06/02/2024	30	2023

LICENÇA MÉDICA

Nº	SERVIDOR	GERÊNCIA	PERÍODO	TOTAL DE DIAS	EXERCÍCIO
1	MARTA REGINA OLIVEIRA DE FARIAS	COREP	17/11/2023 à 14/02/2024	90	

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES



MPR 03 F 08

Emissão: 09.08.2017
Revisão: 00.00.0000

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - JANEIRO 2024



Menu

Início

1. Cadastro

Fornecedores

Nota

Qualidade do Produto ou Serviço

Capacidade de entrega dentro do prazo

Preço

Custo

Atendimento ao Cliente

Suporte

Documentação Fiscal válido e atualizada

2. Avaliação de Fornecedores

HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA

51

Bom

Bom

Excelente

Excelente

Bom

Bom

Excelente

3. Gráficos

PROBANK SEGURANÇA DE BENS E VALORES EIRELLI

54

Excelente

Excelente

Excelente

Excelente

Excelente

Bom

Bom

4. Relatório de impressão

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

Excelente

Bom

Bom

PRODAM

41,5

Regular

Regular

Regular

Regular

Bom

Bom

Excelente

ACTUARIAL - ASSESSORIA E CONSULTORIA ATUARIAL LTDA

57,5

Excelente

Excelente

Excelente

Excelente

Bom

Excelente

Excelente

OZÔNIO TELECOMUNICAÇÕES LTDA

54,5

Excelente

Excelente

Bom

Bom

Excelente

Excelente

Excelente

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES



MPR 03 F 08		AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - JANEIRO 2024								
Emissão: 09.08.2017 Revisão: 00.00.0000										
Menu										
Início										
1. Cadastro	Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válido e atualizada	
2. Avaliação de Fornecedores	F1 - MANUTENÇÃO AR	53,5	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	
3. Gráficos	CLARO S.A	51	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente	
4. Relatório de impressão	E L ALVES JUNIOR COMERCIO ATACADISTA DE MATERIAL ELETRICO LTDA	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	
	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	52	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Bom	
	VILA DA BARRA COMERCIO E REPRESENTAÇÕES	55,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Bom	Excelente	
	AGENDA ASSESSORIA	52	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

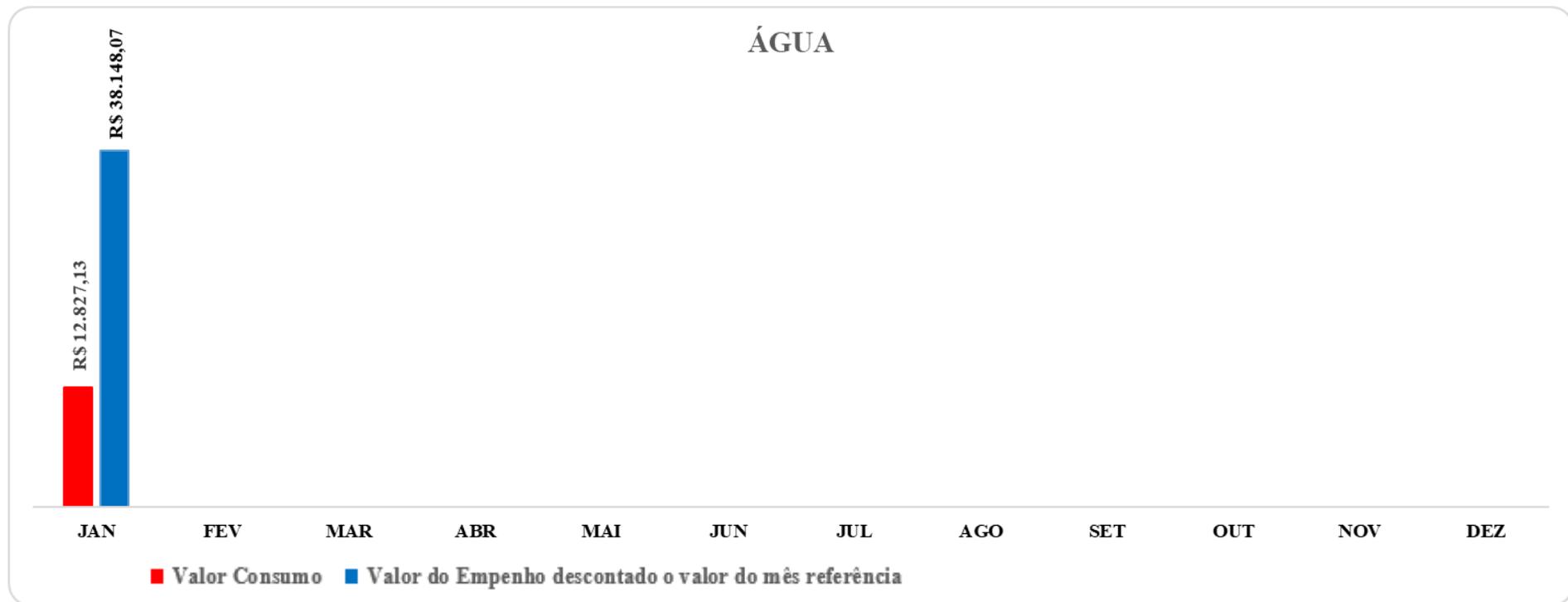
MPR 03 F 08		AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - JANEIRO 2024									
Emissão: 09.08.2017 Revisão: 00.00.0000											
Menu											
Início											
1. Cadastro		Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válido e atualizada	
2. Avaliação de Fornecedores		F1 CONSTRUÇÕES	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	
3. Gráficos		AJL SERVIÇOS - MANUTENÇÃO PREDIAL	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	
4. Relatório de impressão		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	Excelente	Bom	Excelente
		VISUAL SISTEMAS ELETRONICOS LTDA	51,5	Bom	Excelente	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



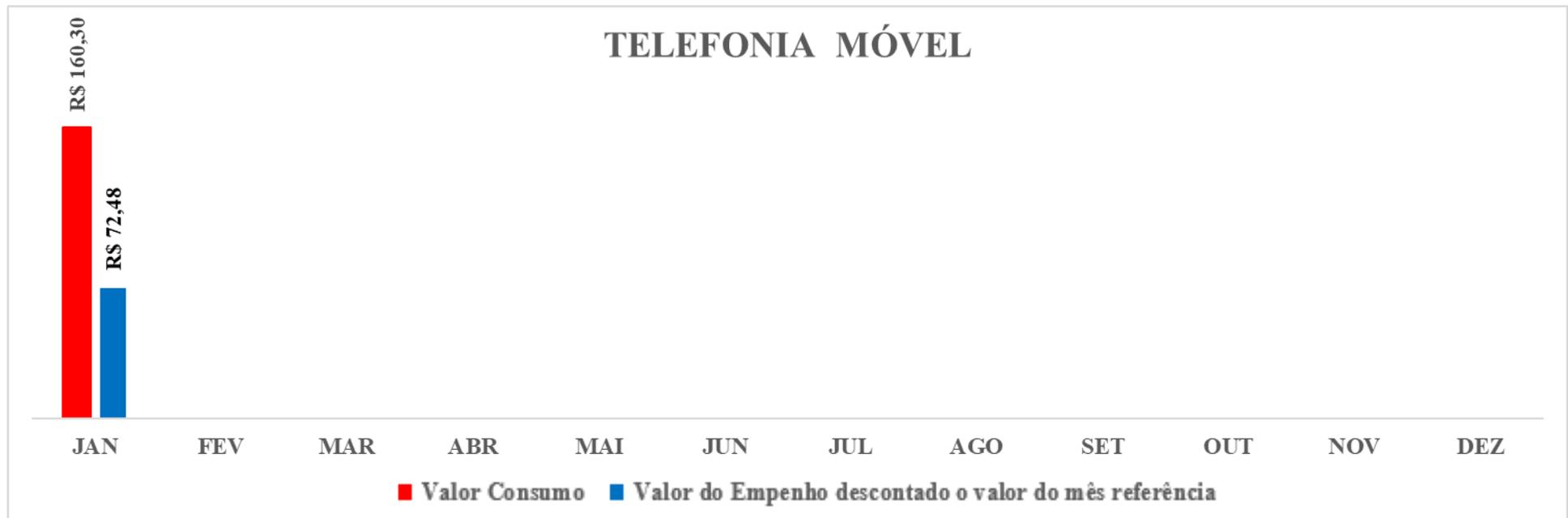
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Energia



PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Telefonia Móvel



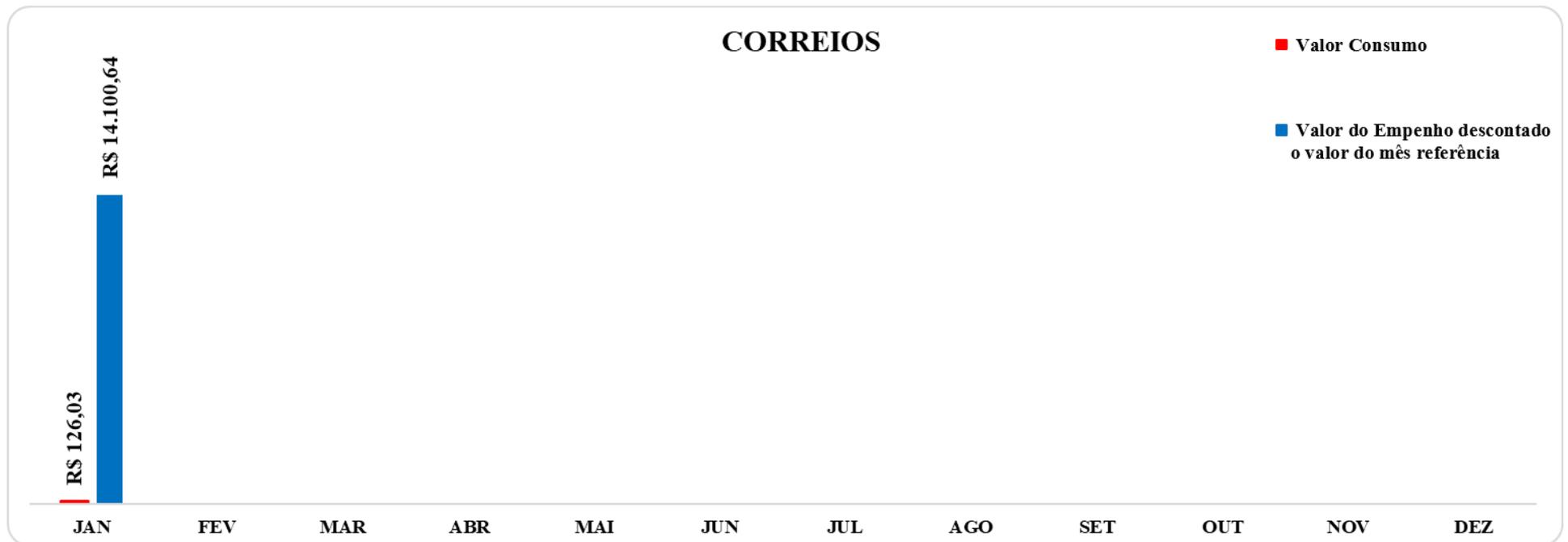
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Telefonia Fixa



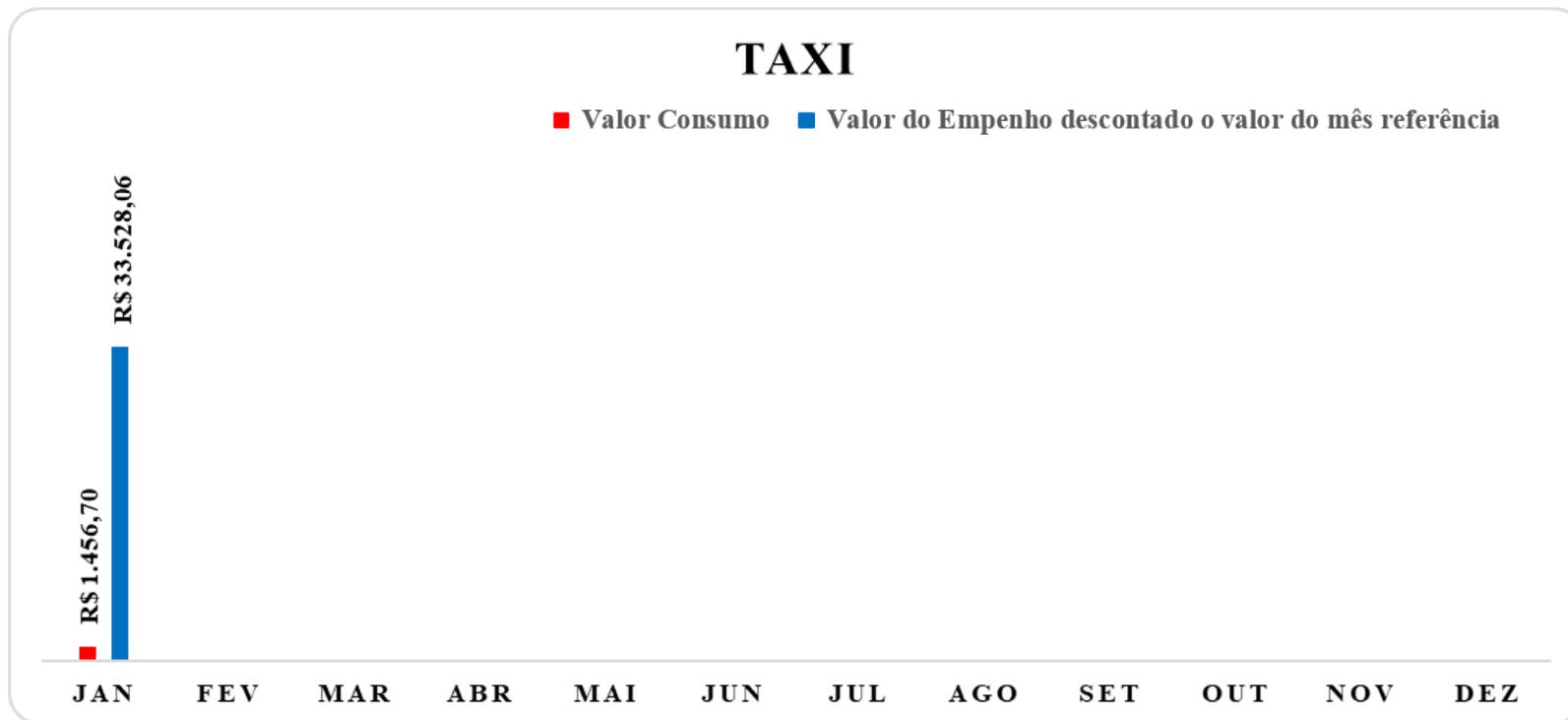
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Correios



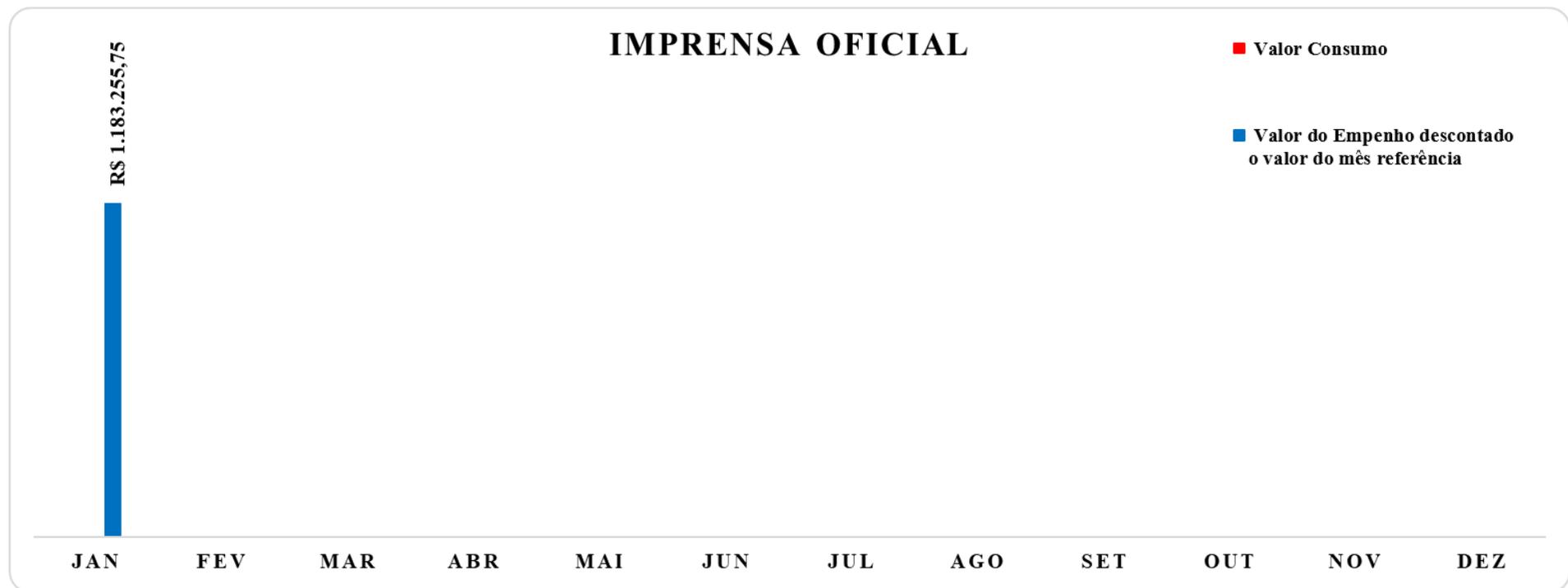
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Táxi



PAGAMENTO DE CONTAS

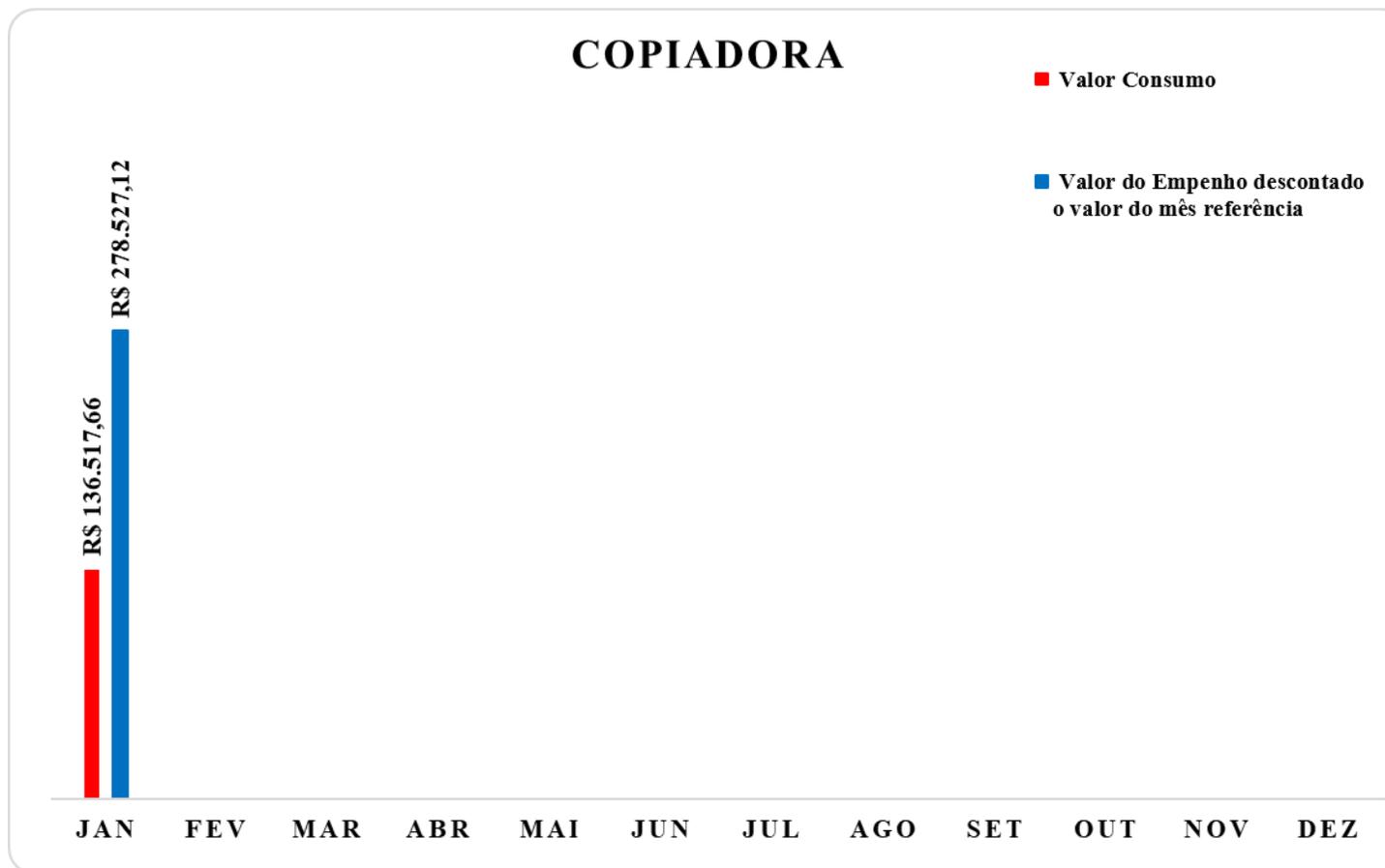
Consumo de Imprensa Oficial



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

PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Copiadoras



AMAZONPREV

JAN – 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO