

# AMAZONPREV

# JUL - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO

# Calendário

Julho de 2024



JULHO 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			

# CONTEXTO ORGANIZACIONAL



# Contexto Organizacional

## A Organização e seu contexto:



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

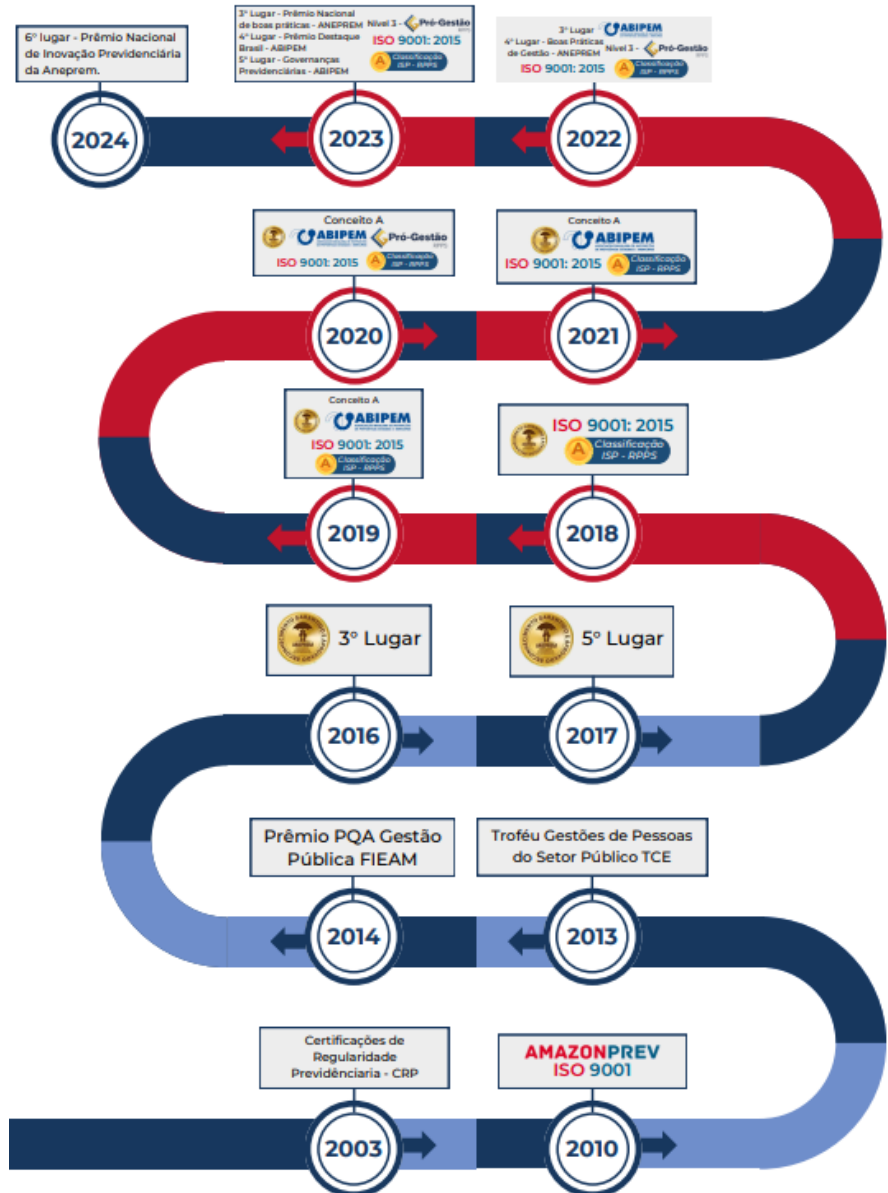
- Seus Clientes;
- Governo do Estado do Amazonas;
- Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores;
- Servidores da Instituição;
- Provedores Externos;
- Sociedade;
- Conselhos da Amazonprev;

# Contexto Organizacional

## Atendimento de sua missão com seus clientes



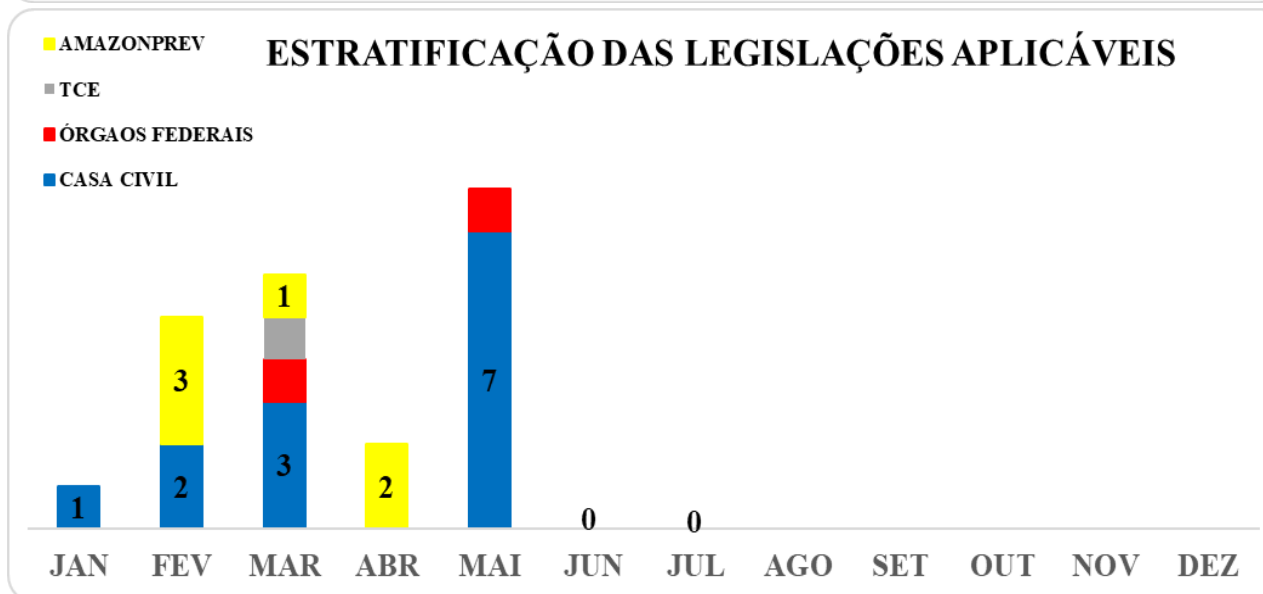
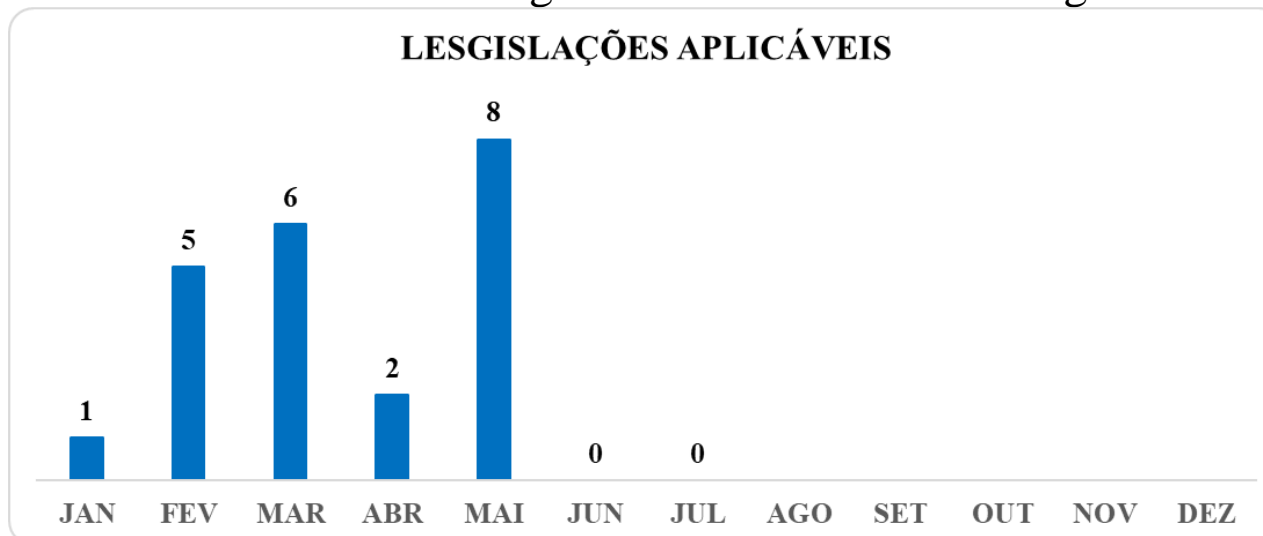
Fundação **AMAZONPREV**  
**HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES**



# Contexto Organizacional

## Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

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

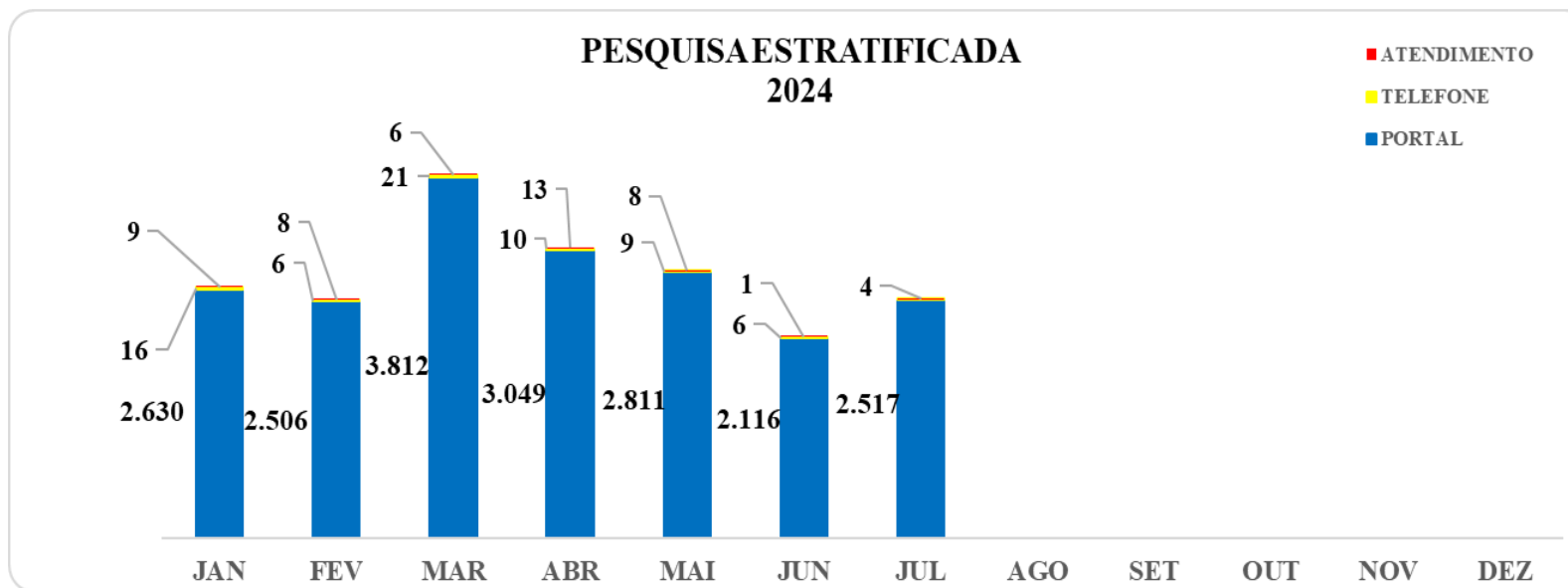
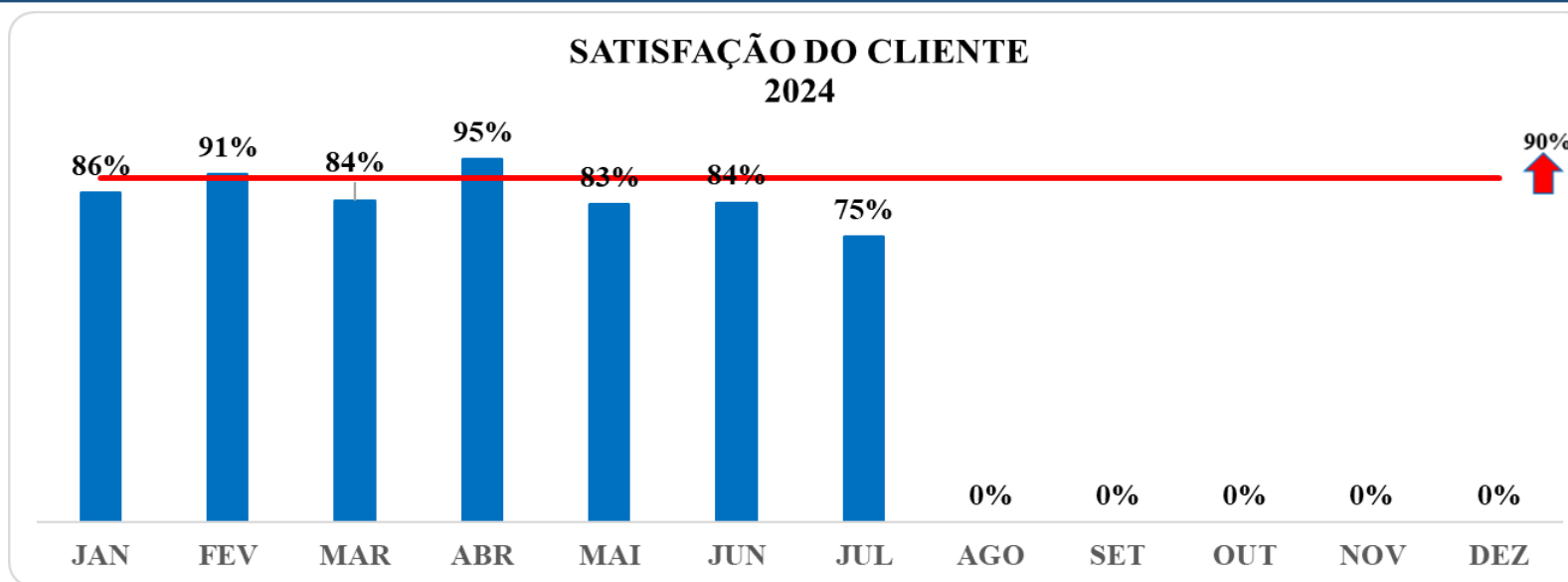


# FOCO NO CLIENTE



# Foco no Cliente

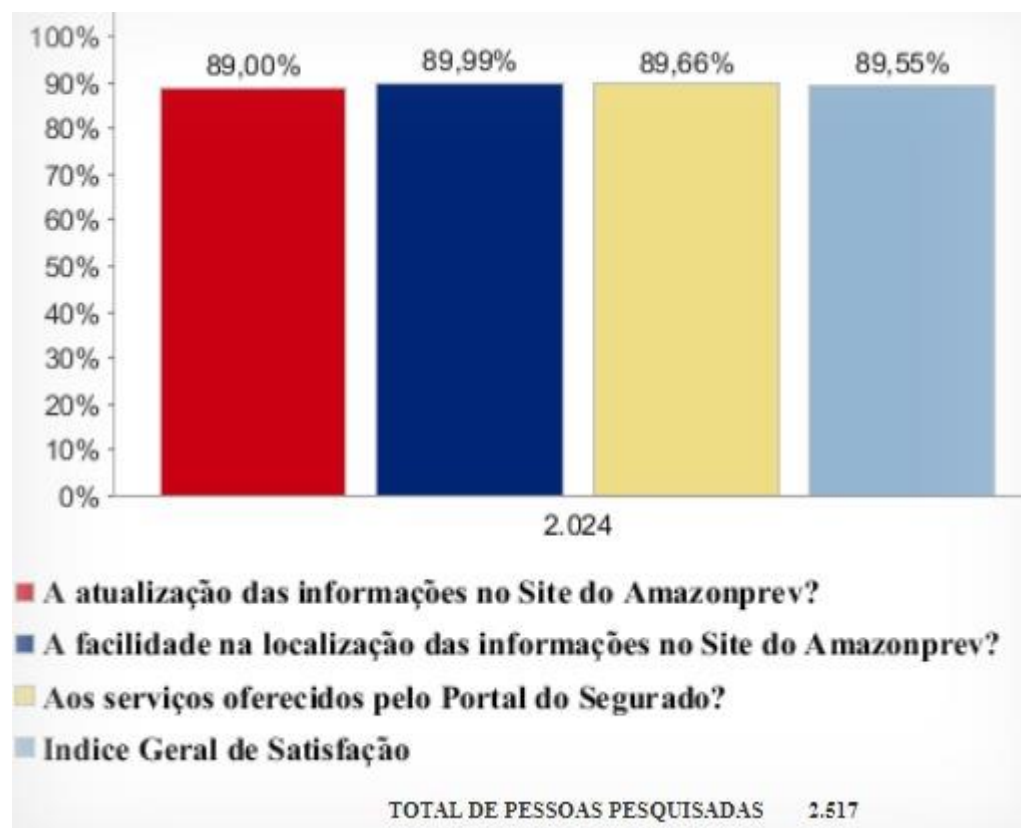
## Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV





# Foco no Cliente

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

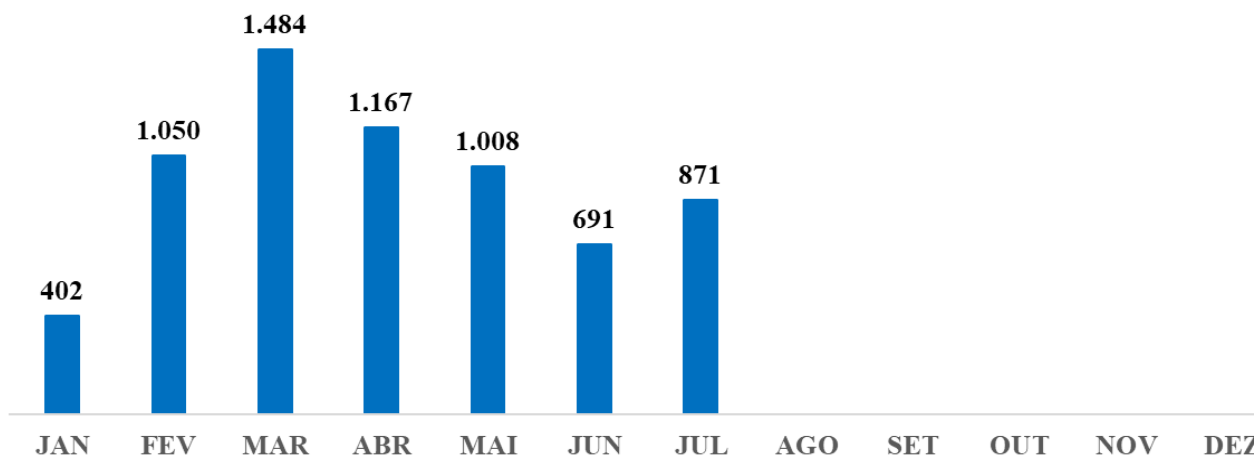


Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

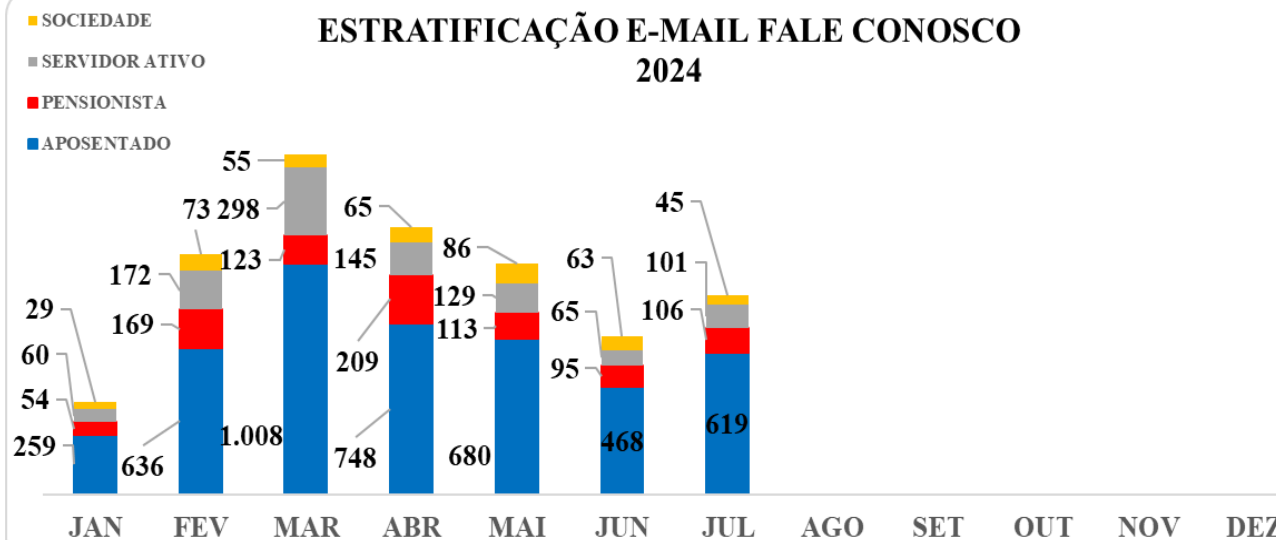
# Foco no Cliente

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

### E-MAIL FALE CONOSCO 2024



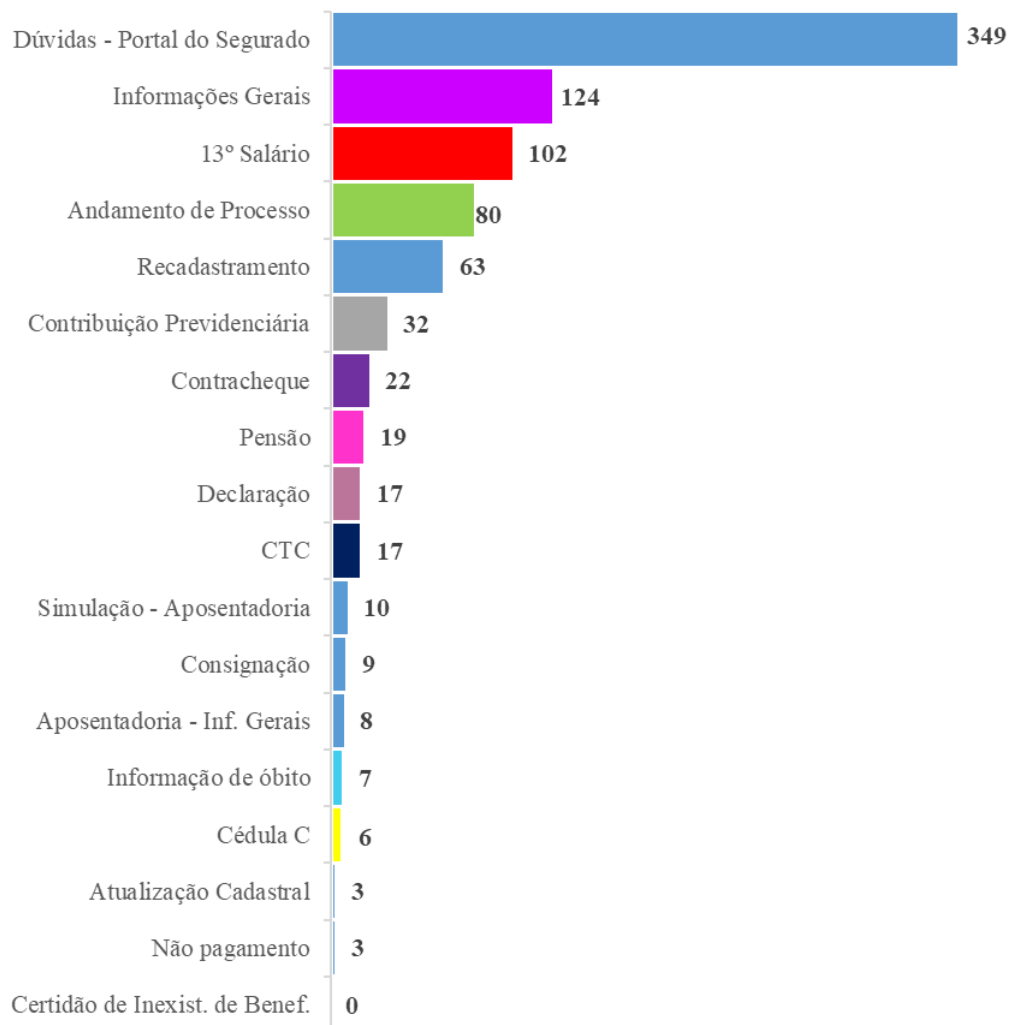
### ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2024



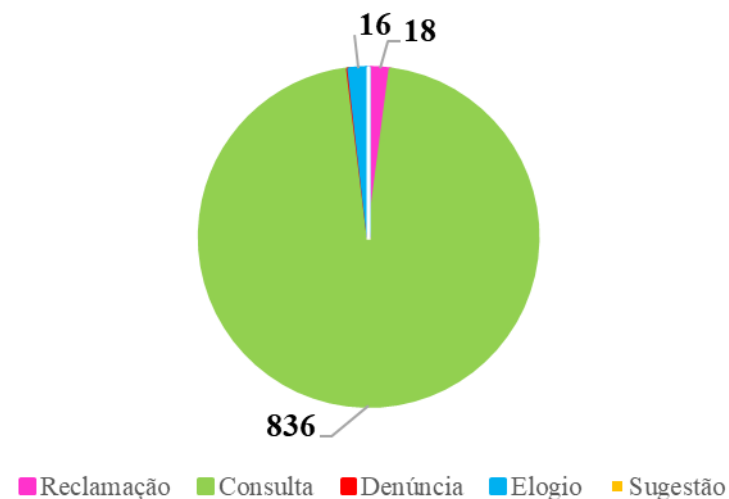
# Foco no Cliente

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

### MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL - JULHO



### TIPO DE ATENDIMENTO E-MAIL - JULHO

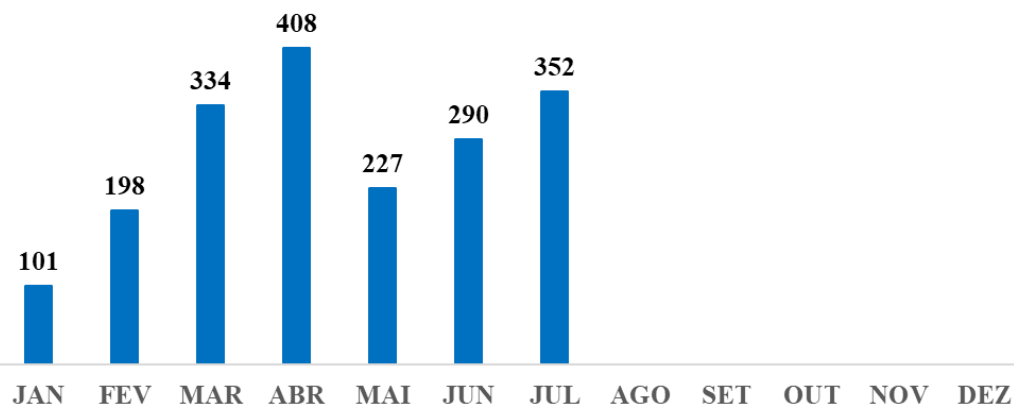


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	18
Consulta	836
Denúncia	1
Elogio	16
Sugestão	0

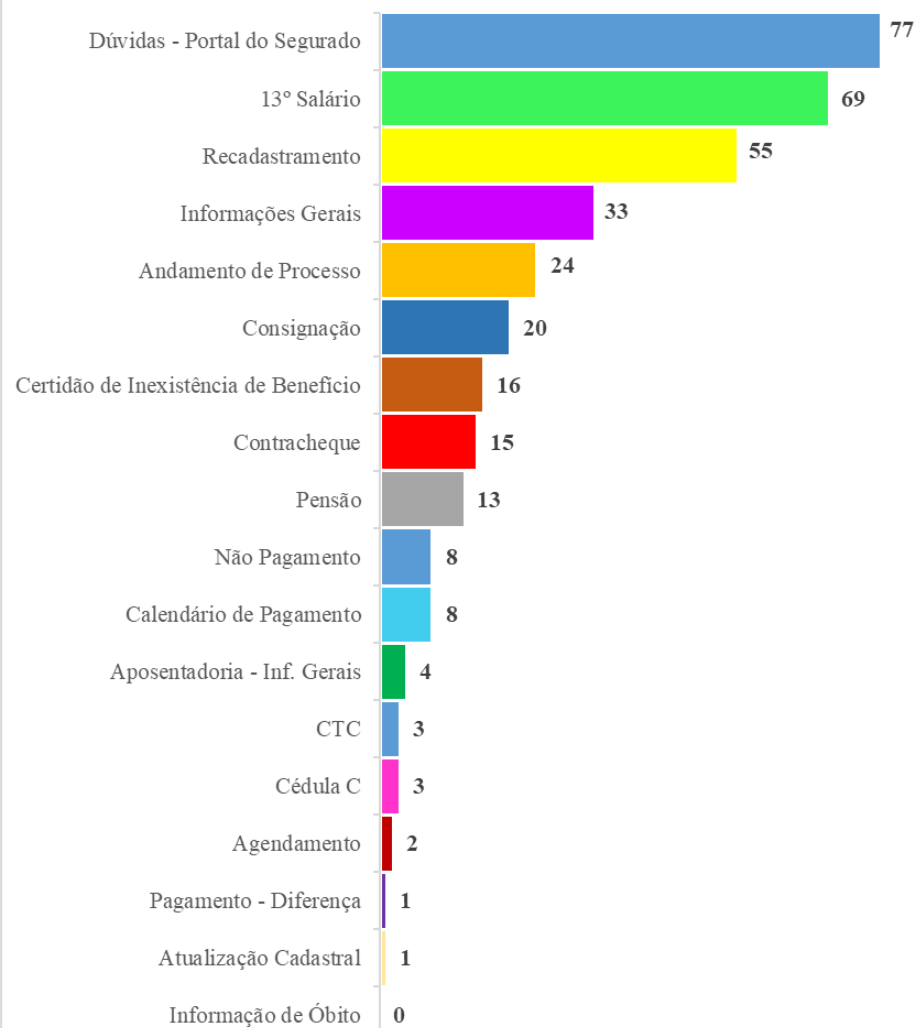
# Foco no Cliente

## Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

**TELEFONE OUVIDORIA  
2024**

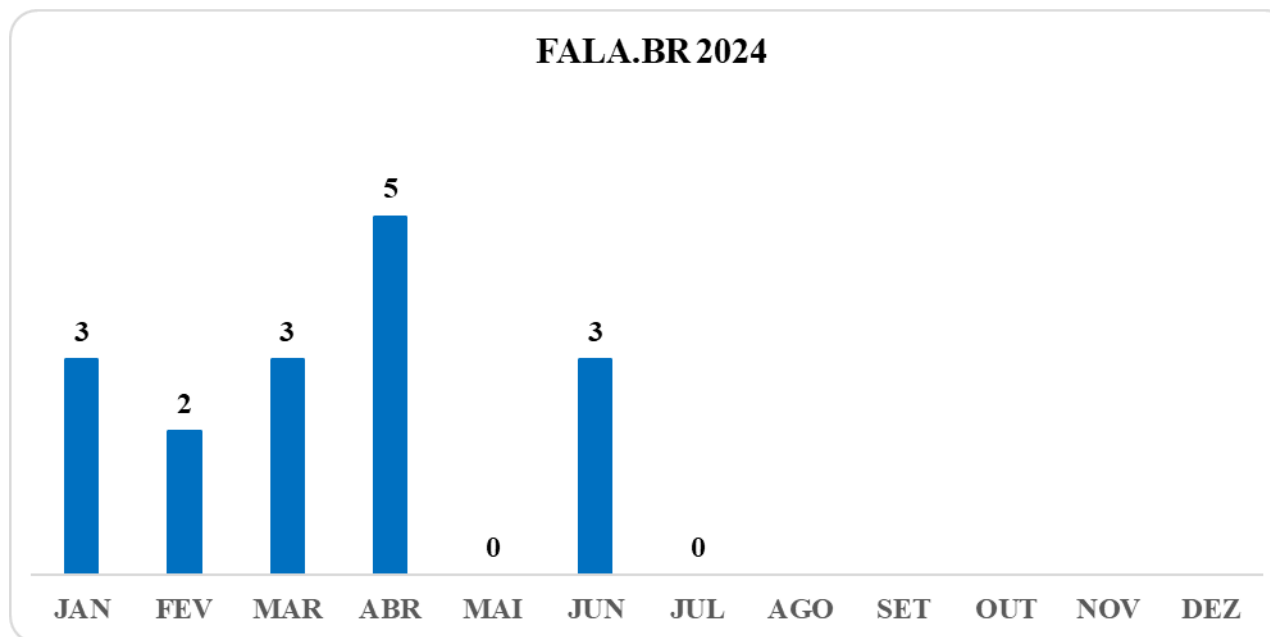


**MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE - JULHO**



# Foco no Cliente

## Registro “FALA.BR”

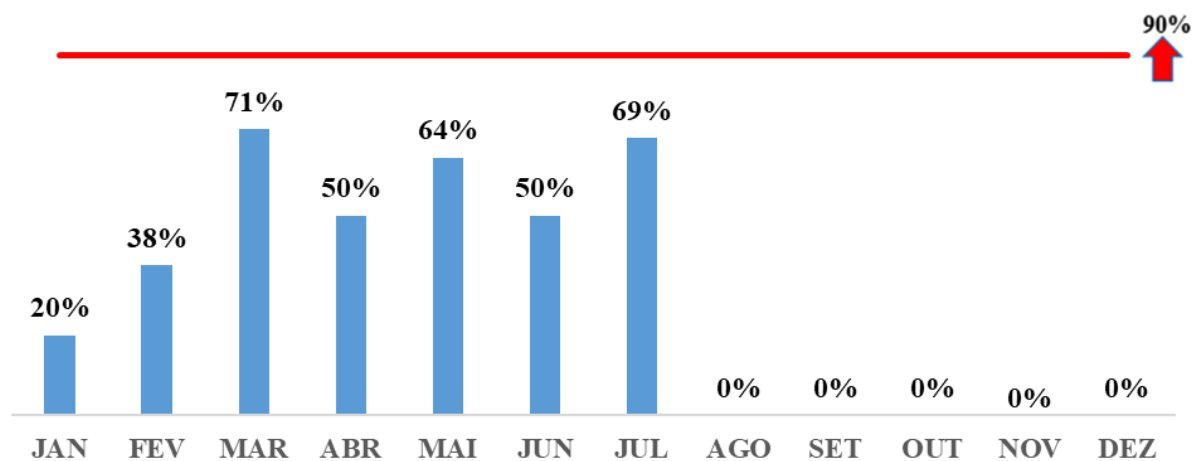


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV e E-SIC, no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas o canal FALA.BR.

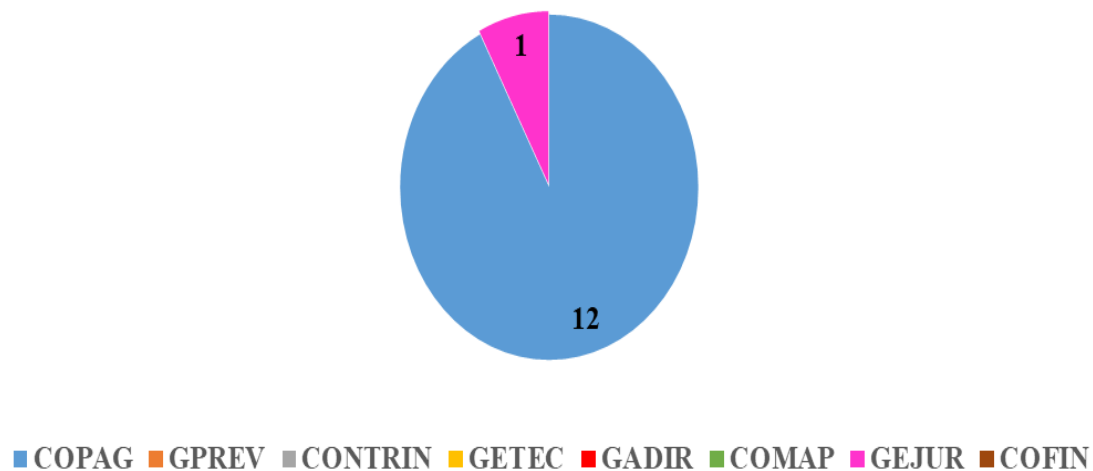
# Foco no Cliente

## Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

### RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2024

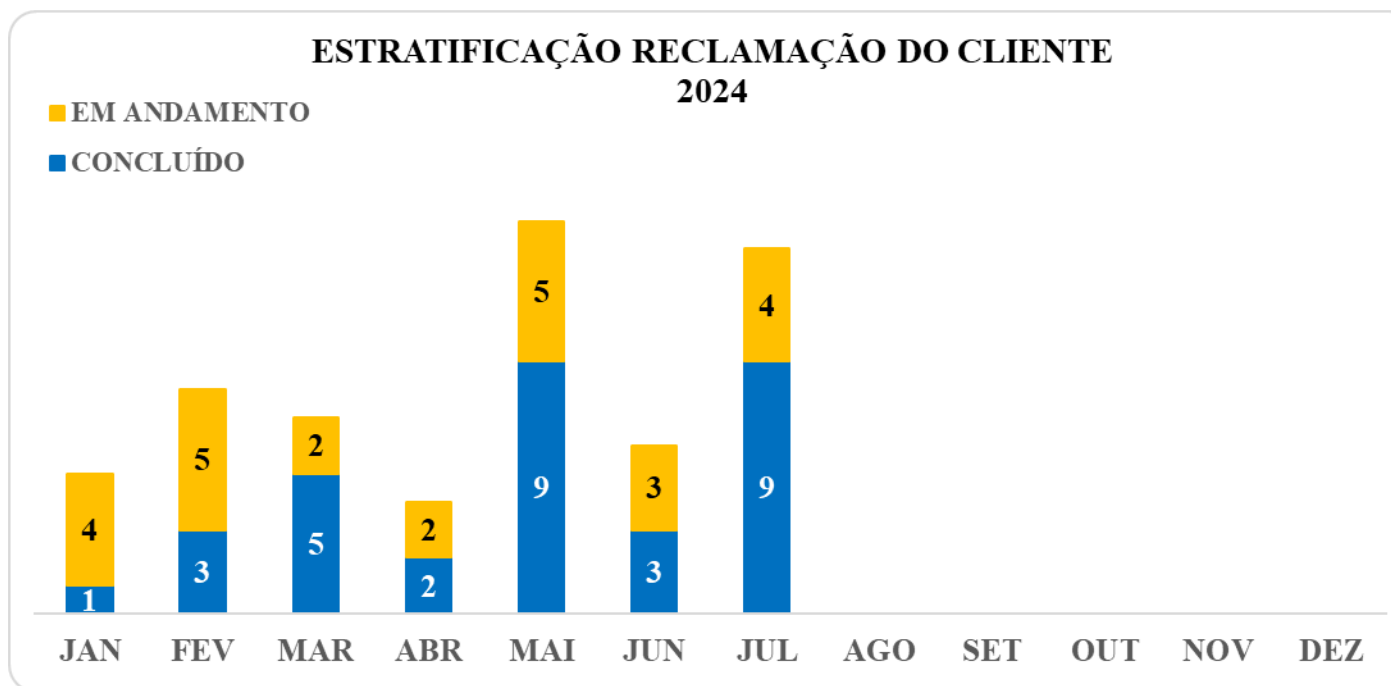


### RECLAMAÇÃO DE SETORES POR ÁREA - JULHO



# Foco no Cliente

## Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



# AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

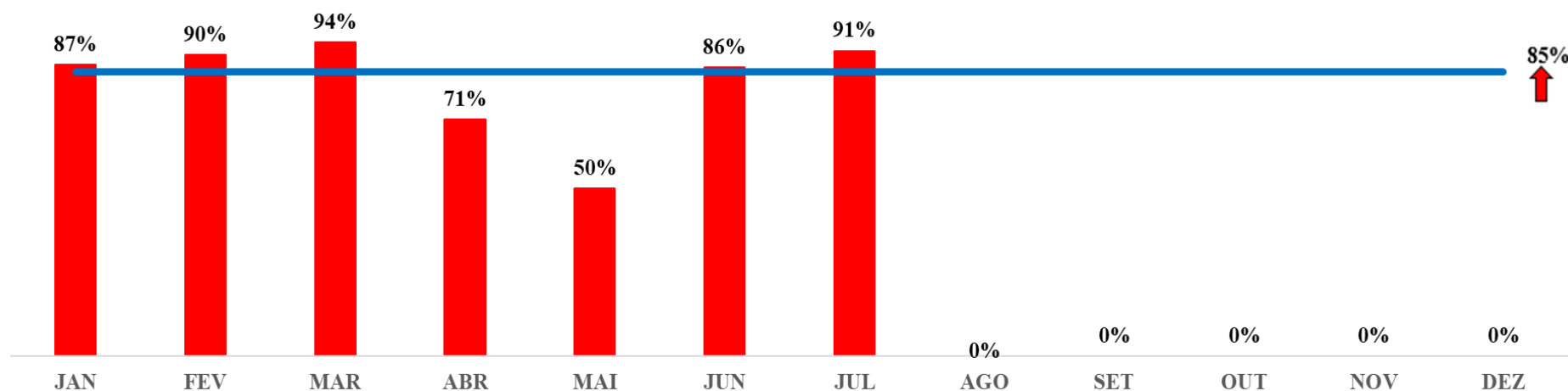




# Avaliação de Desempenho

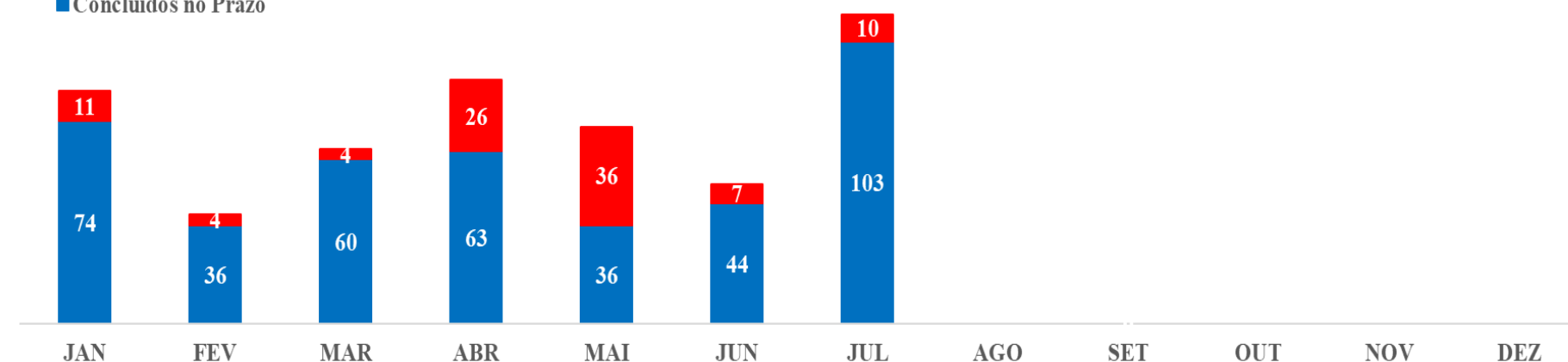
## Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

### CONCESSÃO DO BENEFÍCIO DE APOSENTADORIA EM ATÉ 45 DIAS ÚTEIS 2024



### ESTRATIFICAÇÃO DE APOSENTADORIA CONCLUÍDAS 2024

■ Concluídos Fora do Prazo  
■ Concluídos no Prazo



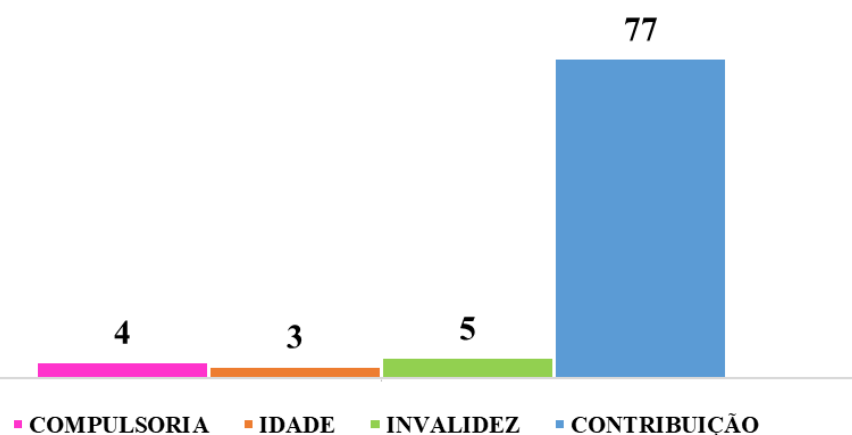
➤ 113 processos concluídos, sendo 103 concluídos dentro do prazo;



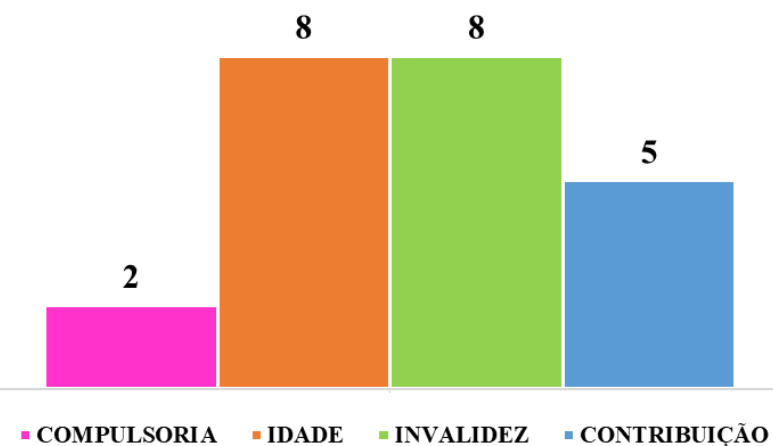
# Avaliação de Desempenho

## Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

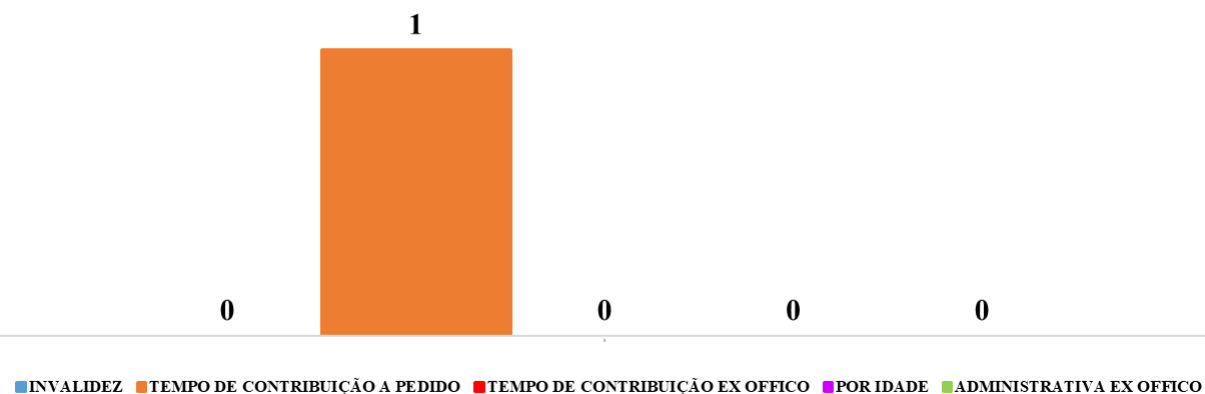
### FFIN - JULHO



### FPREV - JULHO



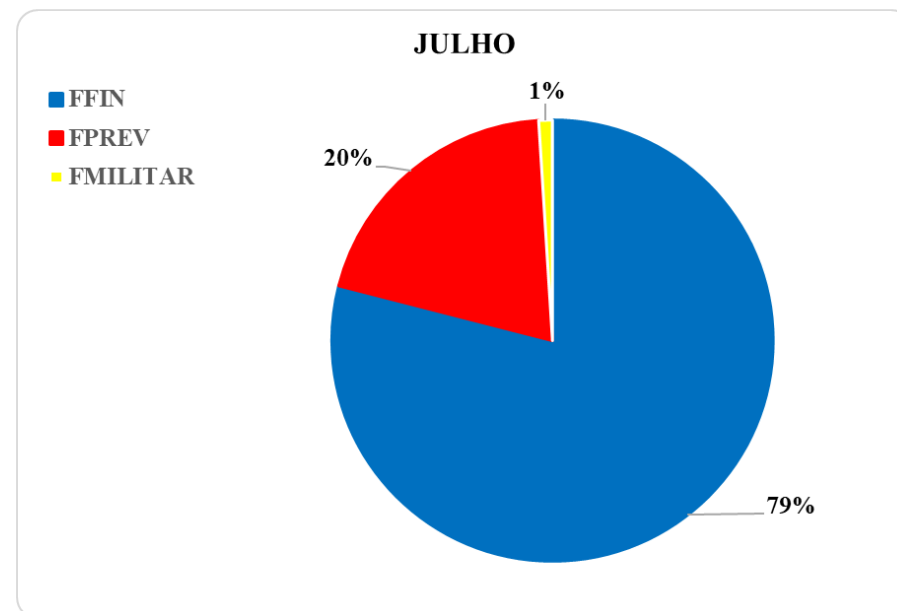
### FMILITAR - JULHO



# Avaliação de Desempenho

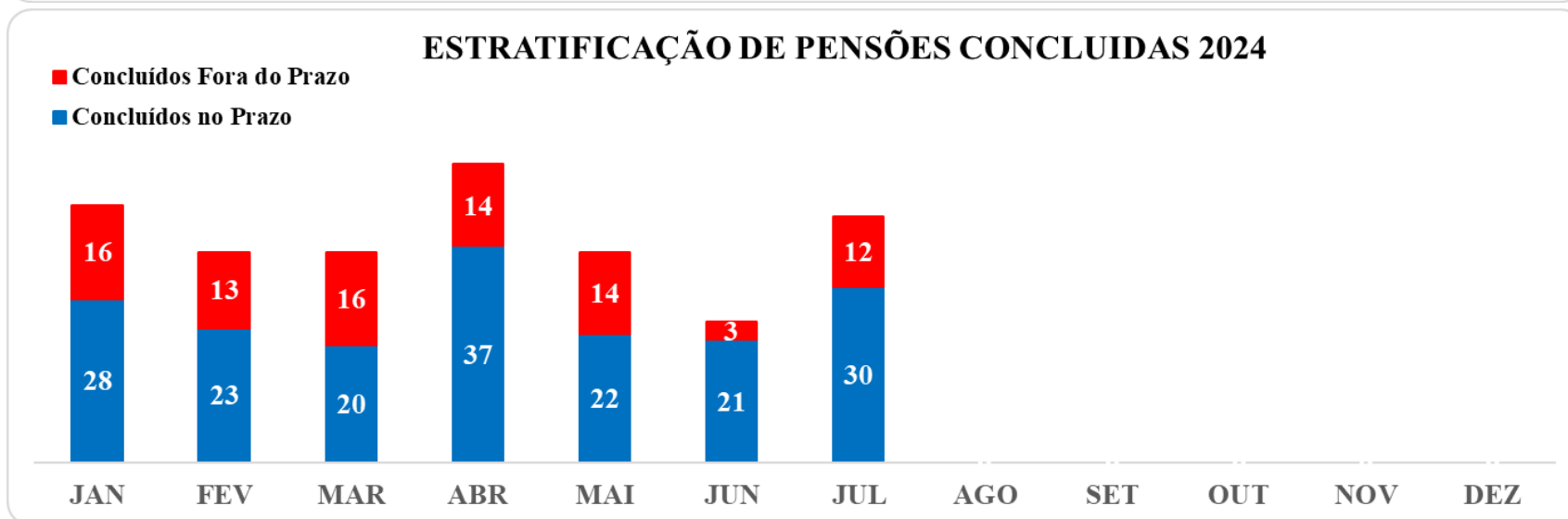
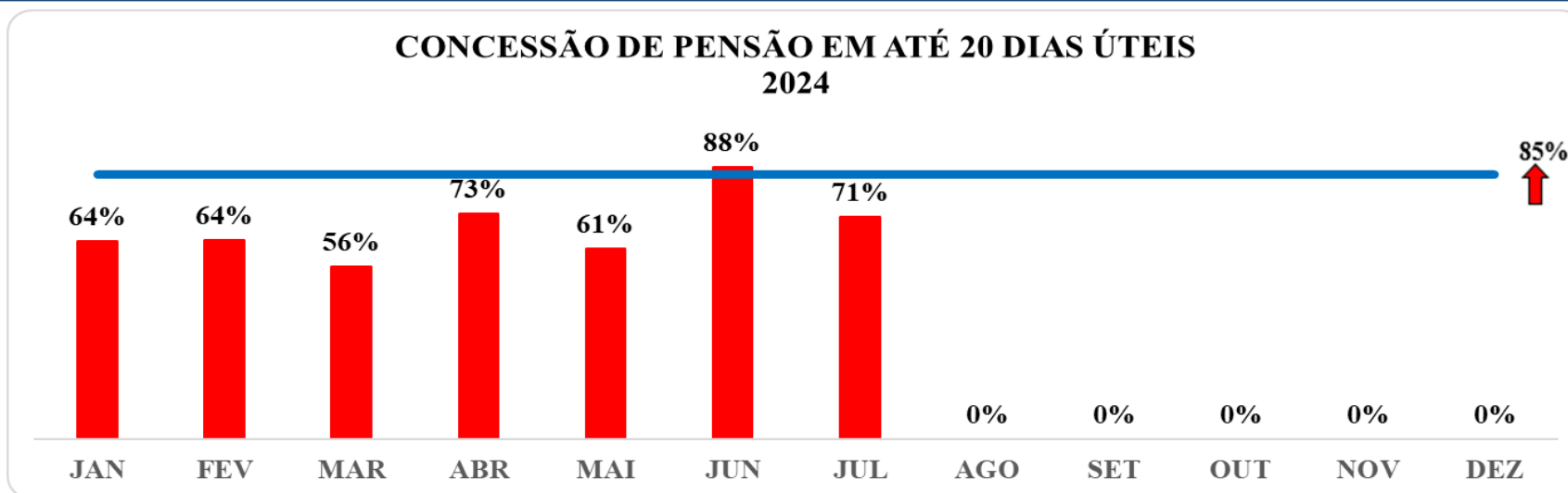
## Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO						
MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUÍDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUÍDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUÍDOS
JANEIRO	74	87%	11	13%	0	0%
FEVEREIRO	31	78%	5	13%	4	10%
MARÇO	54	84%	10	16%	0	0%
ABRIL	74	83%	14	16%	1	1%
MAIO	60	83%	12	17%	0	0%
JUNHO	41	80%	10	20%	0	0%
JULHO	89	79%	23	20%	1	1%
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



# Avaliação de Desempenho

## Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis



➤ 42 processos concluídos, sendo 30 concluídos dentro do prazo;

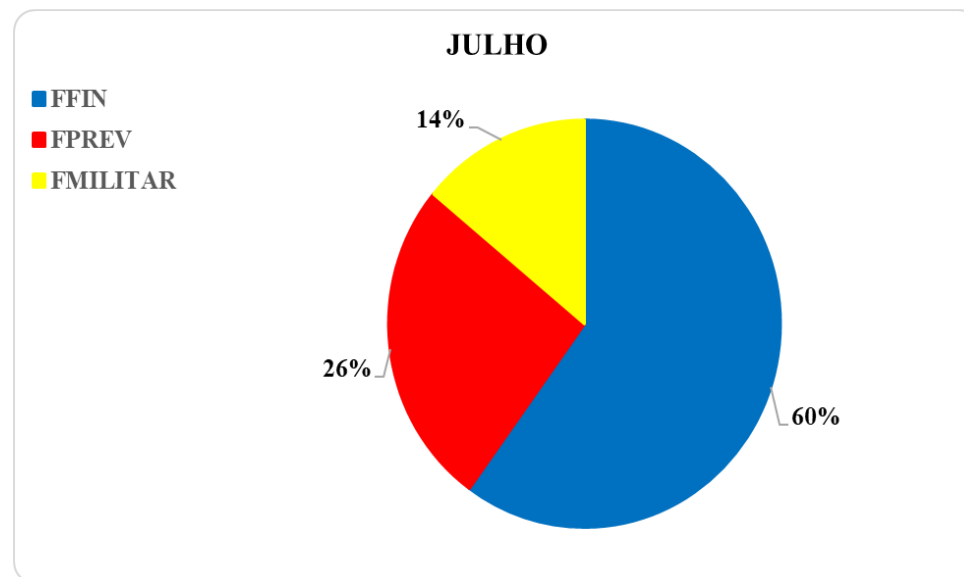


# Avaliação de Desempenho

## Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

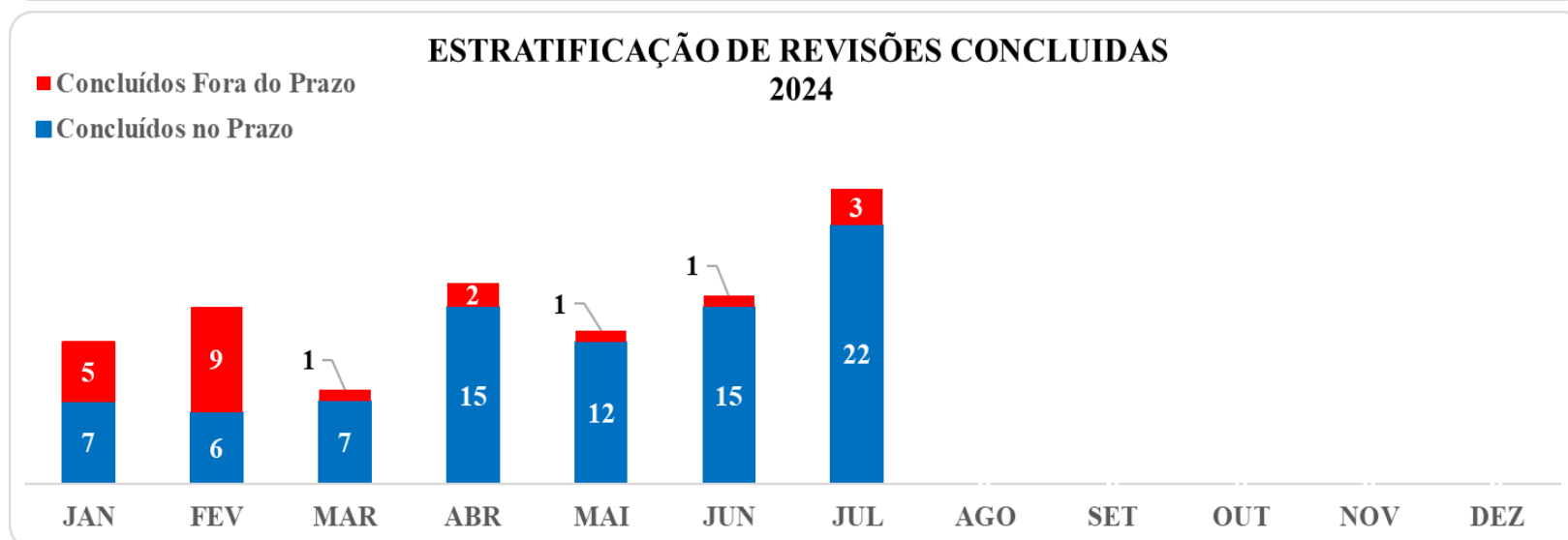
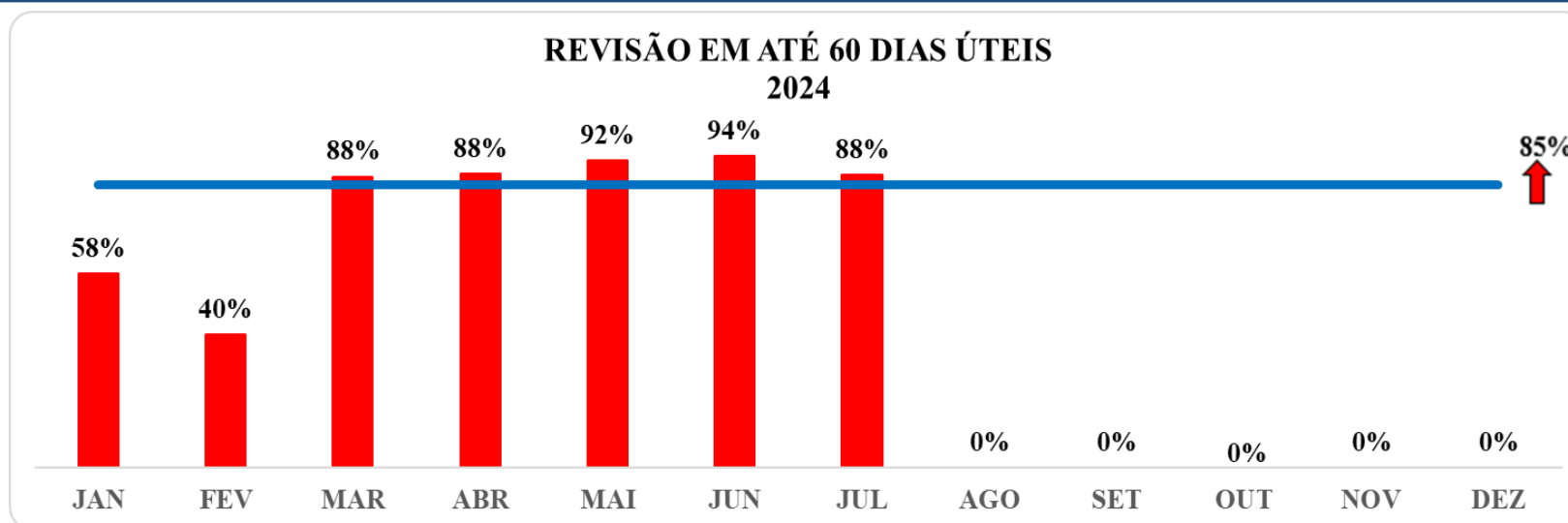
### PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO

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	17	47%	11	31%	8	22%
ABRIL	34	67%	7	14%	10	20%
MAIO	18	50%	11	31%	7	19%
JUNHO	16	67%	2	8%	6	25%
JULHO	25	60%	11	26%	6	14%
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



# Avaliação de Desempenho

## Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis



➤ 25 processos concluídos, sendo 3 processos concluídos dentro do prazo;

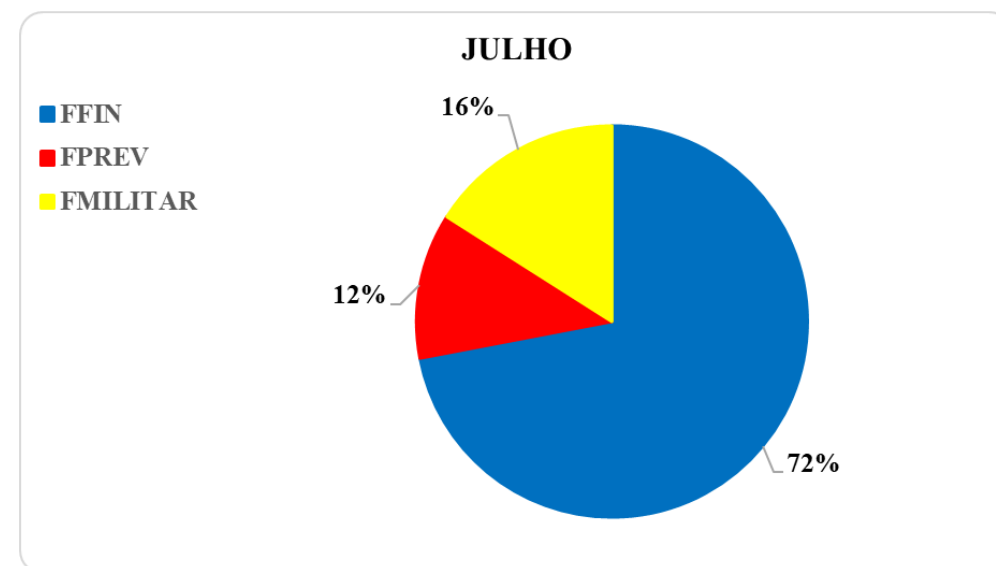




# Avaliação de Desempenho

## Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis

PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIÁRIO						
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	5	63%	0	0%	3	38%
ABRIL	16	94%	0	0%	1	6%
MAIO	10	77%	1	8%	2	15%
JUNHO	11	69%	2	13%	3	19%
JULHO	18	72%	3	12%	4	16%
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



# RESULTADOS ALCANÇADOS

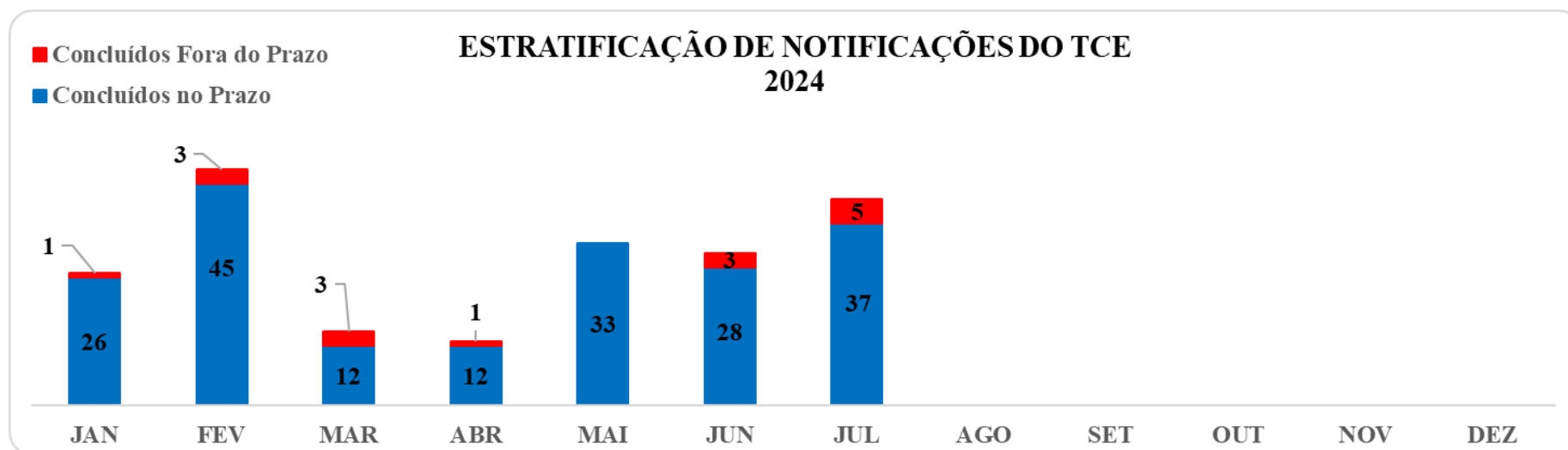
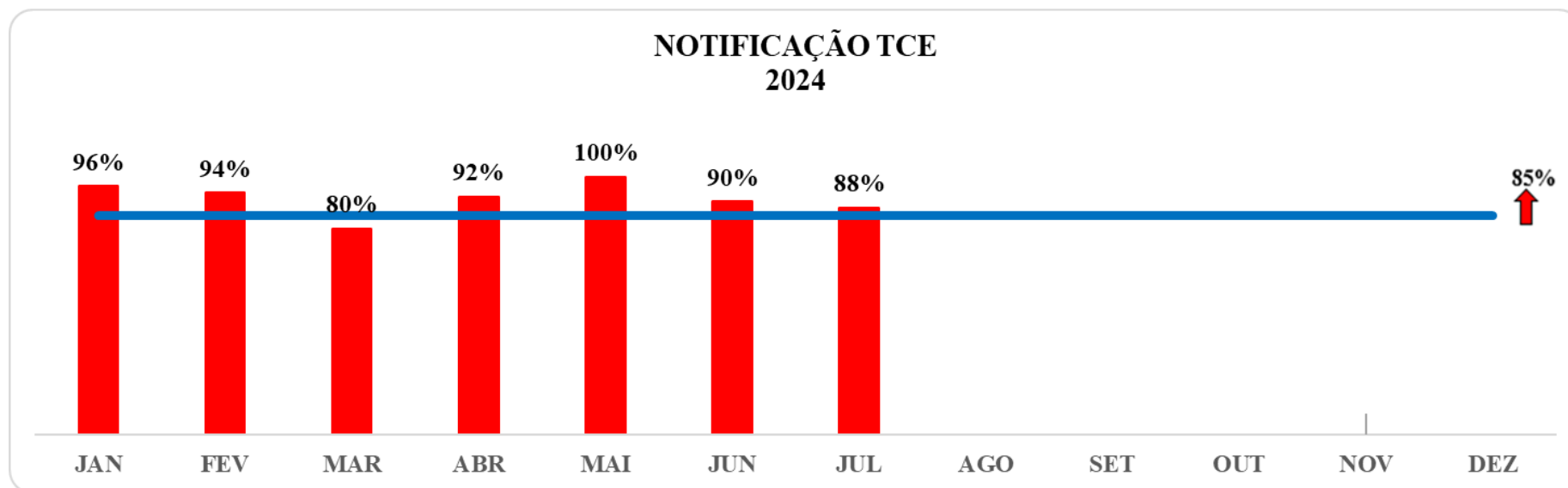
Quantitativo de Segurados Recenseados e Não Recenseados Ativos, Inativos (Aposentados) e Pensionistas.

CATEGORIA	QNT. RECENSEADOS	% RECENSEADOS	QNT. NÃO RECENSEADOS	% NÃO RECENSEADOS	TOTAL
ATIVO	55785	81,86%	12362	18,14%	68147
APOSENTADO	29246	89,35%	3487	10,65%	32733
PENSIONISTA	7055	77,37%	2063	22,63%	9118
<b>TOTAL</b>	<b>92086</b>	<b>83,72%</b>	<b>17912</b>	<b>16,28%</b>	<b>109998</b>

- 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.
- O encerramento do Censo Previdenciário será dia 02/08/2024.

# Avaliação de Desempenho

## Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte

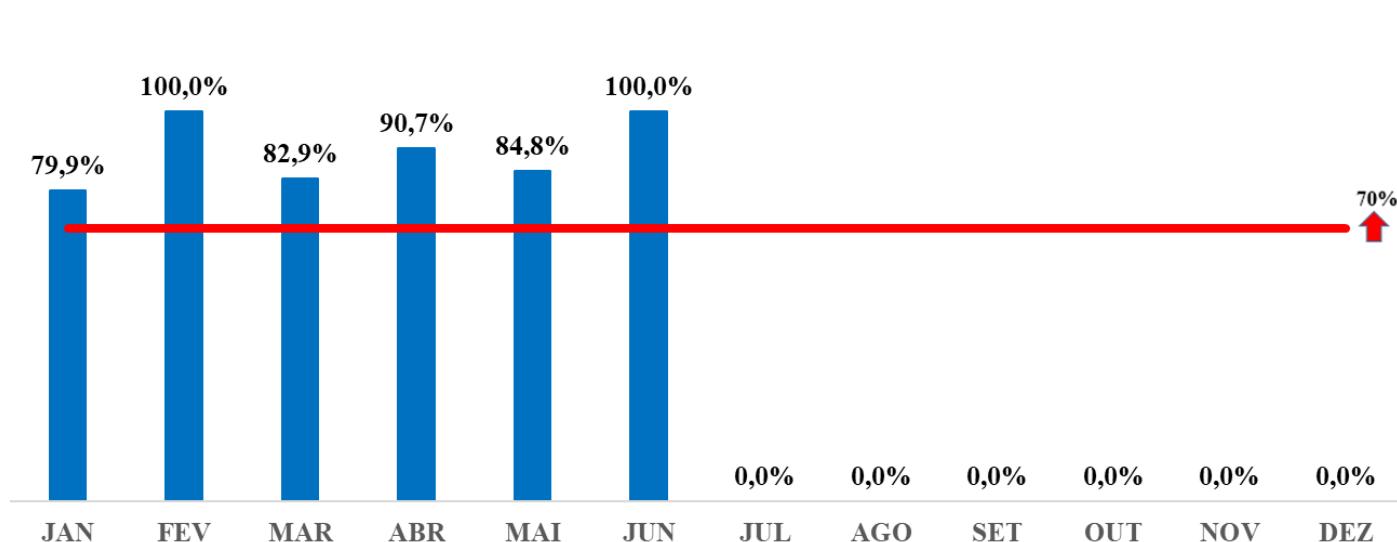




# Avaliação de Desempenho

## Envio dos Processos de Benefícios ao TCE para Registro no Prazo da Corte

PROCESSOS ENVIADOS AO TCE



PROCESSOS DE APOSENTADORIA ENVIADOS AO TCE

MÊS	PROCESSOS DE APOSENTADORIA PUBLICADOS	PROCESSOS ENCAMINHADOS AO TCE	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	96	82	85,4%	70%
FEV	106	106	100,0%	70%
MAR	135	73	54,1%	70%
ABR	126	121	96,0%	70%
MAI	142	121	85,2%	70%
JUN	110	172	100,0%	70%
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				

PROCESSOS DE PENSÃO ENVIADOS AO TCE

MÊS	PROCESSOS DE PENSÃO PUBLICADOS	PROCESSOS ENCAMINHADOS AO TCE	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	43	32	74,4%	70%
FEV	62	62	100,0%	70%
MAR	34	38	111,8%	70%
ABR	48	41	85,4%	70%
MAI	51	43	84,3%	70%
JUN	26	44	100,0%	70%
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				









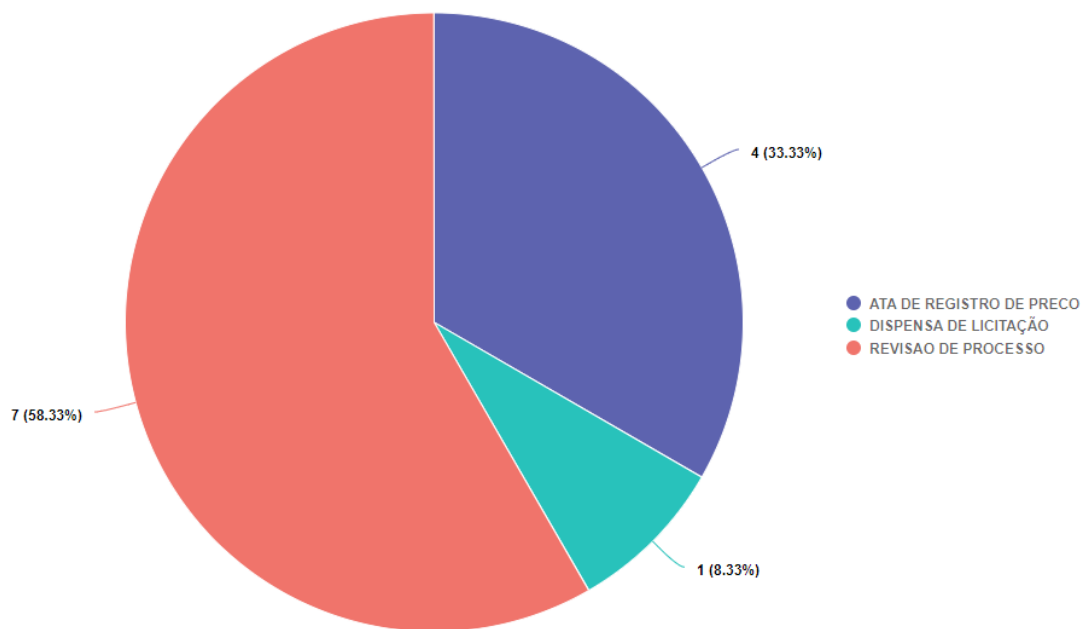




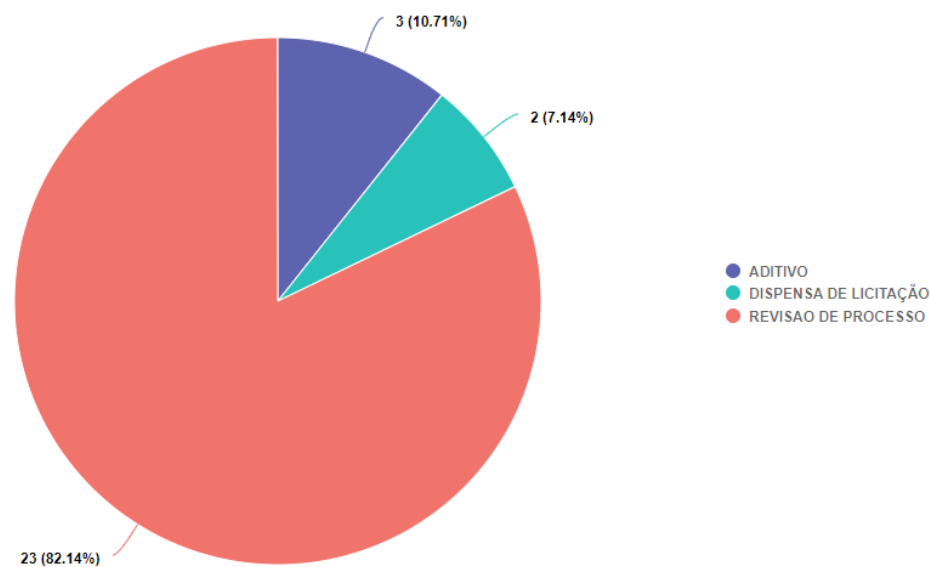
# Avaliação de Desempenho

## Processos de Aquisição

PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS - TIPO

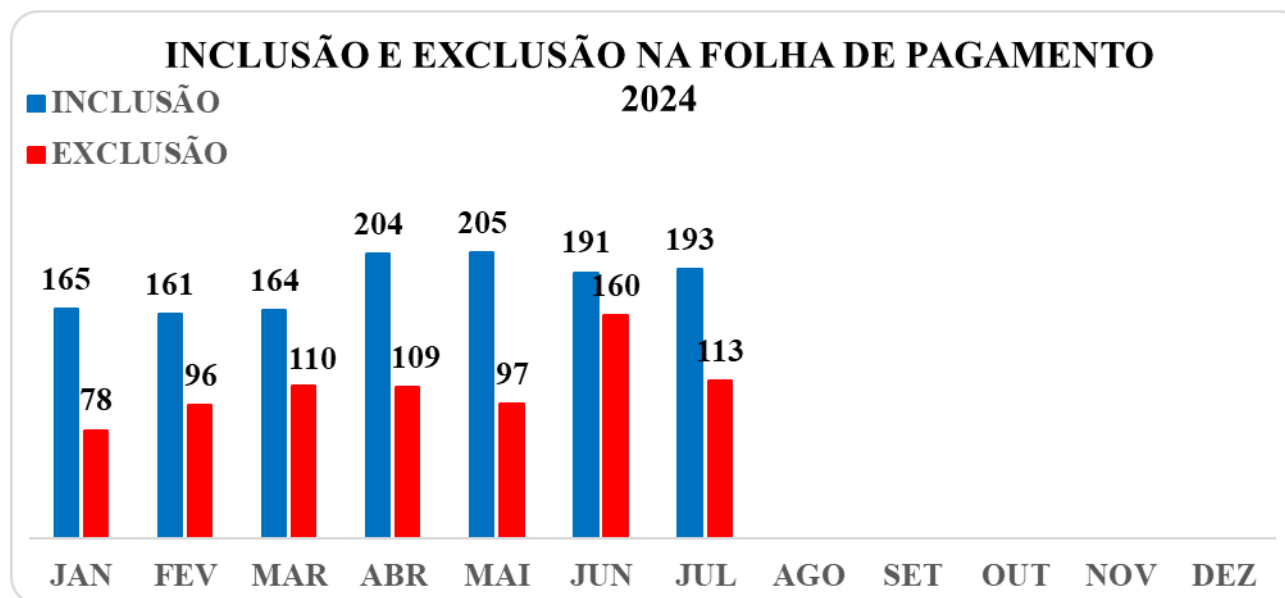


PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE - TIPO



# Avaliação de Desempenho

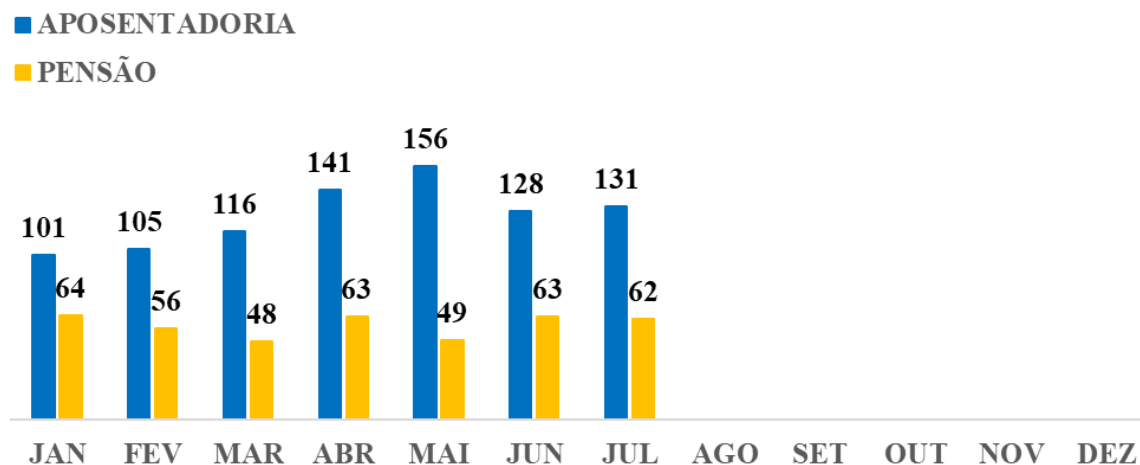
## Inclusões e Exclusões de Benefícios na Folha de Pagamento



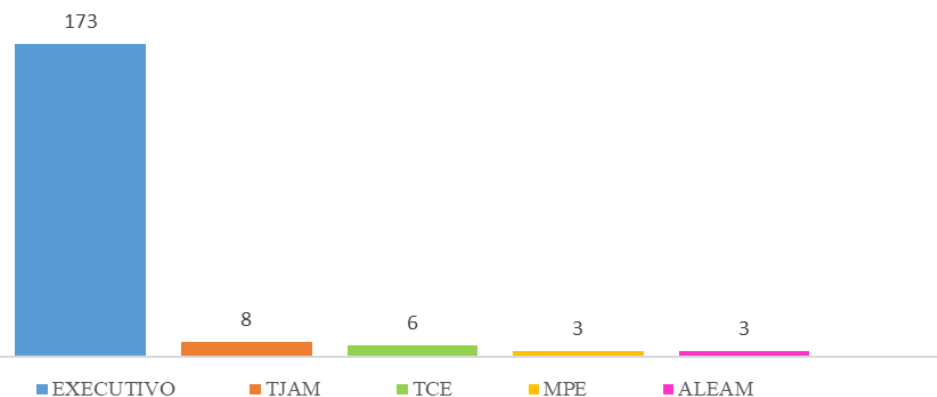
# Avaliação de Desempenho

## 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 - JULHO

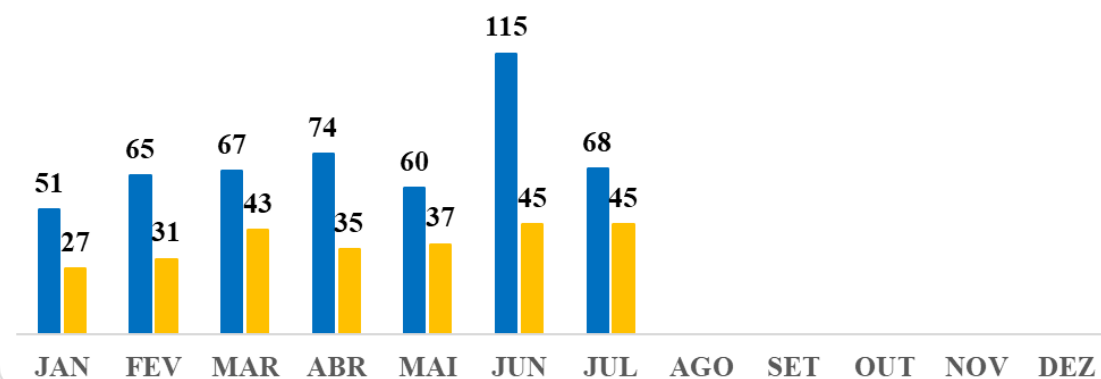


# Avaliação de Desempenho

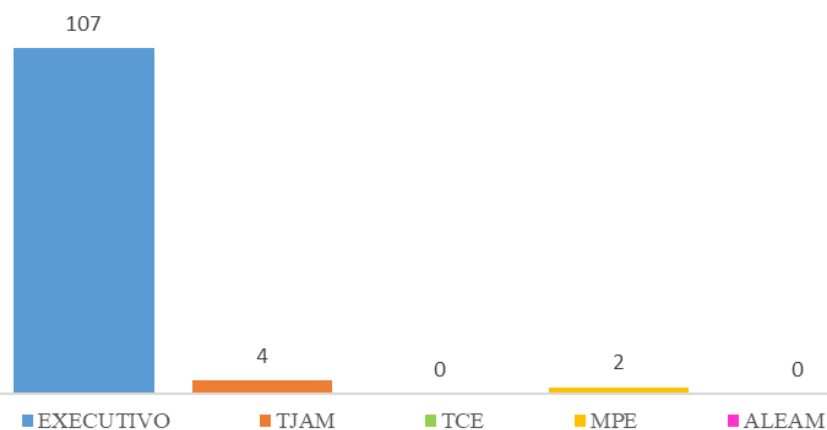
## Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

### EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO 2024

■ APOSENTADORIA  
■ PENSÃO



### EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - JULHO



# 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
1 RGPS	R\$ 7.697.912,93	R\$ 6.372.501,94	R\$ 5.351.147,90	R\$ 5.168.130,94	R\$ 2.462.613,59	R\$ 2.460.801,63	R\$ 1.284.109,60					
2 ACRE	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -					
3 BAHIA	R\$ 88,90	R\$ 88,90	R\$ 88,90	R\$ 88,90	R\$ 88,90	R\$ 88,90	R\$ 88,90					
4 BETIM	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52					
5 CACHOEIRINHA	R\$ 62,77	R\$ 62,77	R\$ 62,77	R\$ 62,77	R\$ 62,77	R\$ 62,77	R\$ 62,77					
6 CAMPINAS	R\$ 9,56	R\$ 9,56	R\$ 9,56	R\$ 9,56	R\$ 9,56	R\$ 9,56	R\$ 9,56					
7 CEARA	R\$ 11.617,20	R\$ 290,43	R\$ 290,43	R\$ 290,43	R\$ 290,43	R\$ 290,43	R\$ 290,43					
8 DECIPEX	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33					
9 DISTRITO FEDERAL	R\$ 107,52	R\$ 107,52	R\$ 107,52	R\$ 107,52	R\$ 107,52	R\$ 107,52	R\$ 107,52					
10 FORTALEZA	R\$ 48,56	R\$ 48,56	R\$ 48,56	R\$ 48,56	R\$ 48,56	R\$ 48,56	R\$ 48,56					
11 GOIAS	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -					
12 ITACOATIARA	R\$ 866,29	R\$ 866,29	R\$ 866,29	R\$ 866,29	R\$ 866,29	R\$ 866,29	R\$ 866,29					
13 LAGES	R\$ 292,51	R\$ 292,51	R\$ 292,51	R\$ 292,51	R\$ 292,51	R\$ 292,51	R\$ 292,51					
14 MANAUS	R\$ 79.014,66	R\$ 72.472,29	R\$ 78.557,78	R\$ 78.663,28	R\$ 78.663,28	R\$ 77.815,17	R\$ 101.266,46					
15 MATO GROSSO	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72					
16 PARA	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 10.690,68	R\$ 242,97	R\$ 242,97					
17 PARANA	R\$ 780,18	R\$ 780,18	R\$ 780,18	R\$ 780,18	R\$ 780,18	R\$ 780,18	R\$ 780,18					
18 R. JANEIRO (ESTADO)	R\$ 369,66	R\$ 369,66	R\$ 369,66	R\$ 369,66	R\$ 369,66	R\$ 369,66	R\$ 369,66					
19 RIO GRANDE DO SUL	R\$ -	R\$ -	R\$ 7.183,68	R\$ 171,04	R\$ 171,04	R\$ 171,04	R\$ 171,04					
20 RONDONIA	R\$ 182,47	R\$ 182,47	R\$ 618,43	R\$ 446,69	R\$ 446,69	R\$ 446,69	R\$ 446,69					
21 SANTA CATARINA	R\$ 147,41	R\$ 147,41	R\$ 147,41	R\$ 147,41	R\$ 147,41	R\$ 147,41	R\$ 147,41					
22 SAO PAULO (CAPITAL)	R\$ 378,51	R\$ 378,51	R\$ 378,51	R\$ 378,51	R\$ 378,51	R\$ 378,51	R\$ 378,51					
23 SAO PAULO (ESTADO)	R\$ 164,58	R\$ 164,58	R\$ 164,58	R\$ 164,58	R\$ 164,58	R\$ 164,58	R\$ 164,58					
24 UBERLANDIA	R\$ 286,30	R\$ 286,30	R\$ 286,30	R\$ 286,30	R\$ 286,30	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.

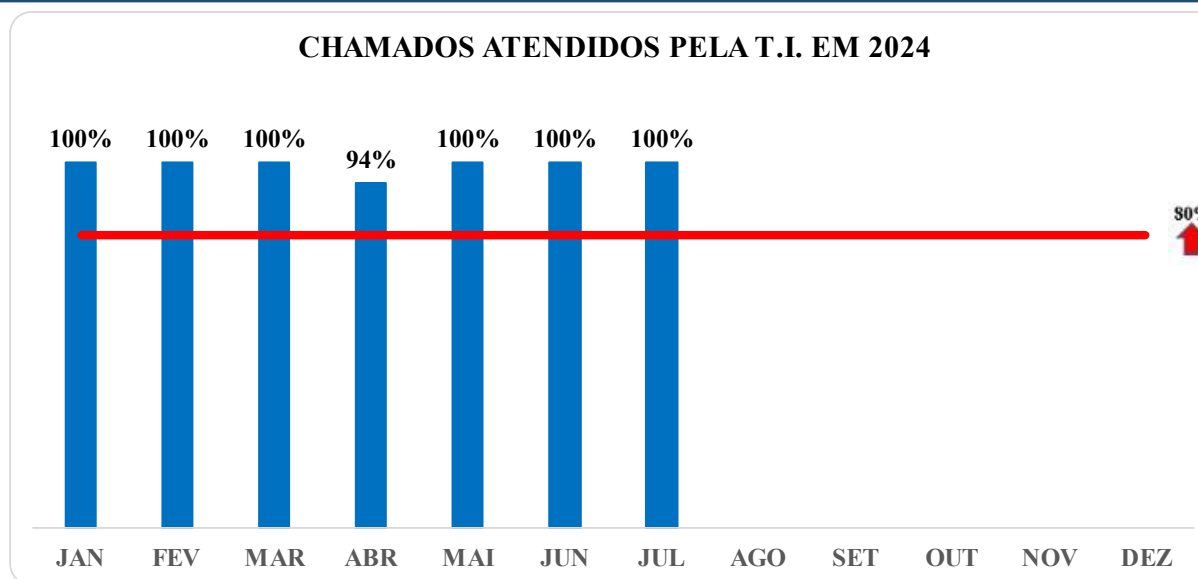
Nota: Em AZUL temos a receber

Nota: Em VERMELHO temos a pagar



# Avaliação de Desempenho

## Chamadas Solucionadas Help Desk T.I.

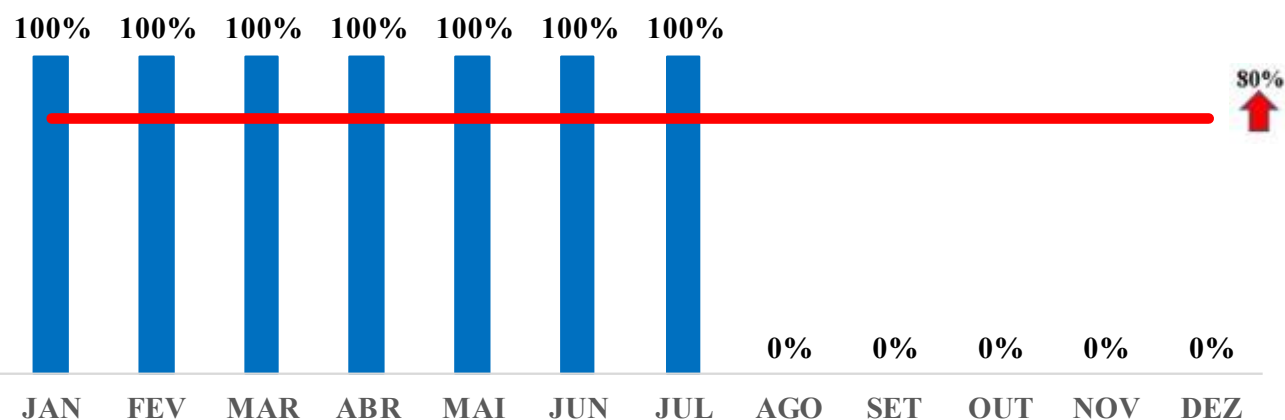


CHAMADOS ATENDIDOS PELA T.I. EM 2024				
MÊS	CHAMADOS ABERTOS	ATENDIDOS NO PRAZO	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	21	21	100%	80%
FEV	20	20	100%	80%
MAR	21	21	100%	80%
ABR	18	17	94%	80%
MAI	21	21	100%	80%
JUN	19	19	100%	80%
JUL	36	36	100%	80%

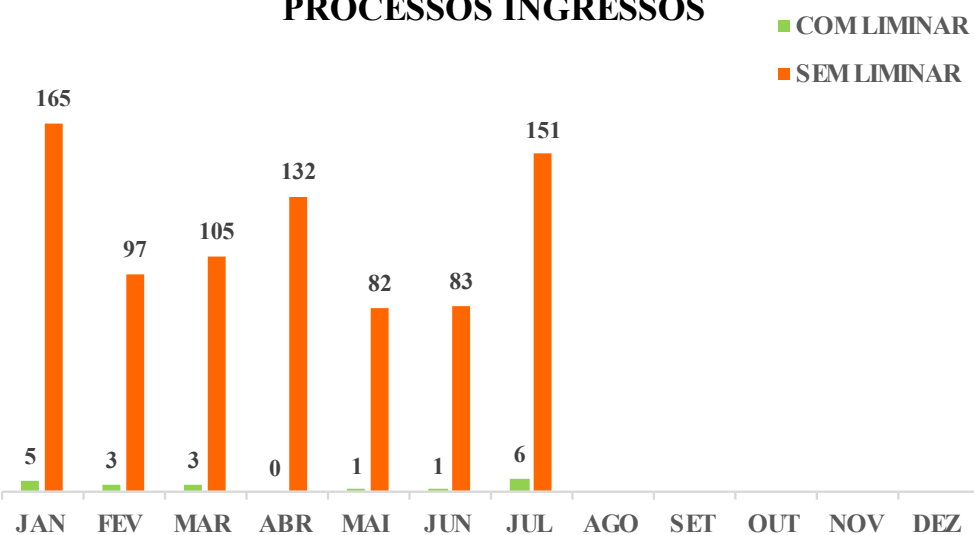
# Avaliação de Desempenho

## Gejur Contencioso

### INFORMAÇÕES MENSAIS DO CONTENCIOSO 2024



### PROCESSOS INGRESSOS



# Avaliação de Desempenho

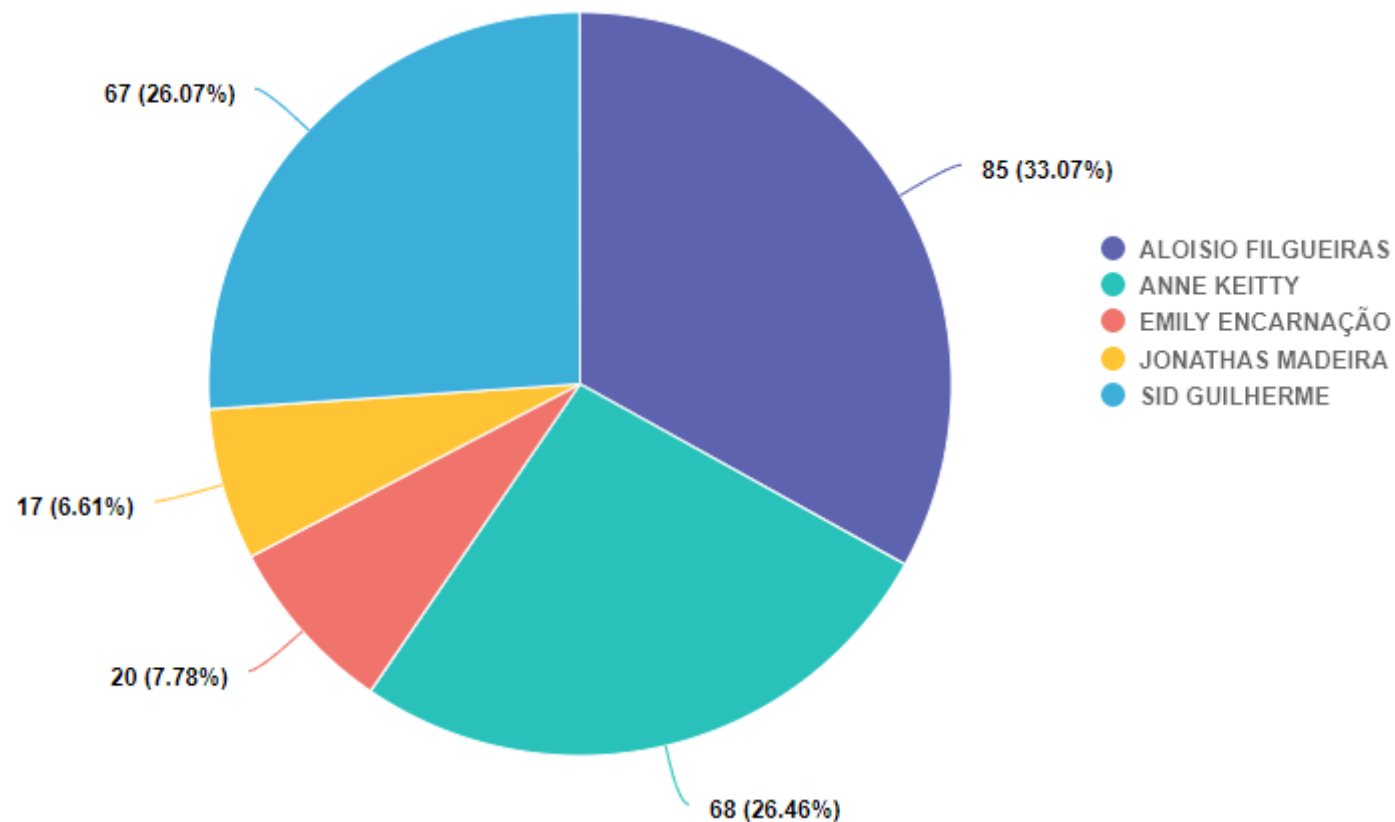
## Gejur Contencioso

AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JULHO	PRECATÓRIO	0	13	67
	ALVARÁ JUDICIAL	0	2	
	REPETIÇÃO DE INDÉBITO	0	2	
	RESSARCIMENTO	3	39	
	AÇÃO CIVIL PÚBLICA	0	3	
	REVISIONAL DE PROVENTOS	0	5	
AÇÕES ORDINARIA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JULHO	CONC. DE PENSÃO	0	1	3
	ATUAL. E/OU CONC. DE PARCELAS	1	1	
AÇÃO DE COBRANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JULHO		1	54	55
MANDADO DE SEGURANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JULHO	ATUAL. E/OU CONC. DE PARCELAS	1	0	2
	OUTROS		1	
JUIZADO ESPECIAL				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JULHO		0	29	29

# Avaliação de Desempenho

## GEJUR – Produtividade Prev. Adm.

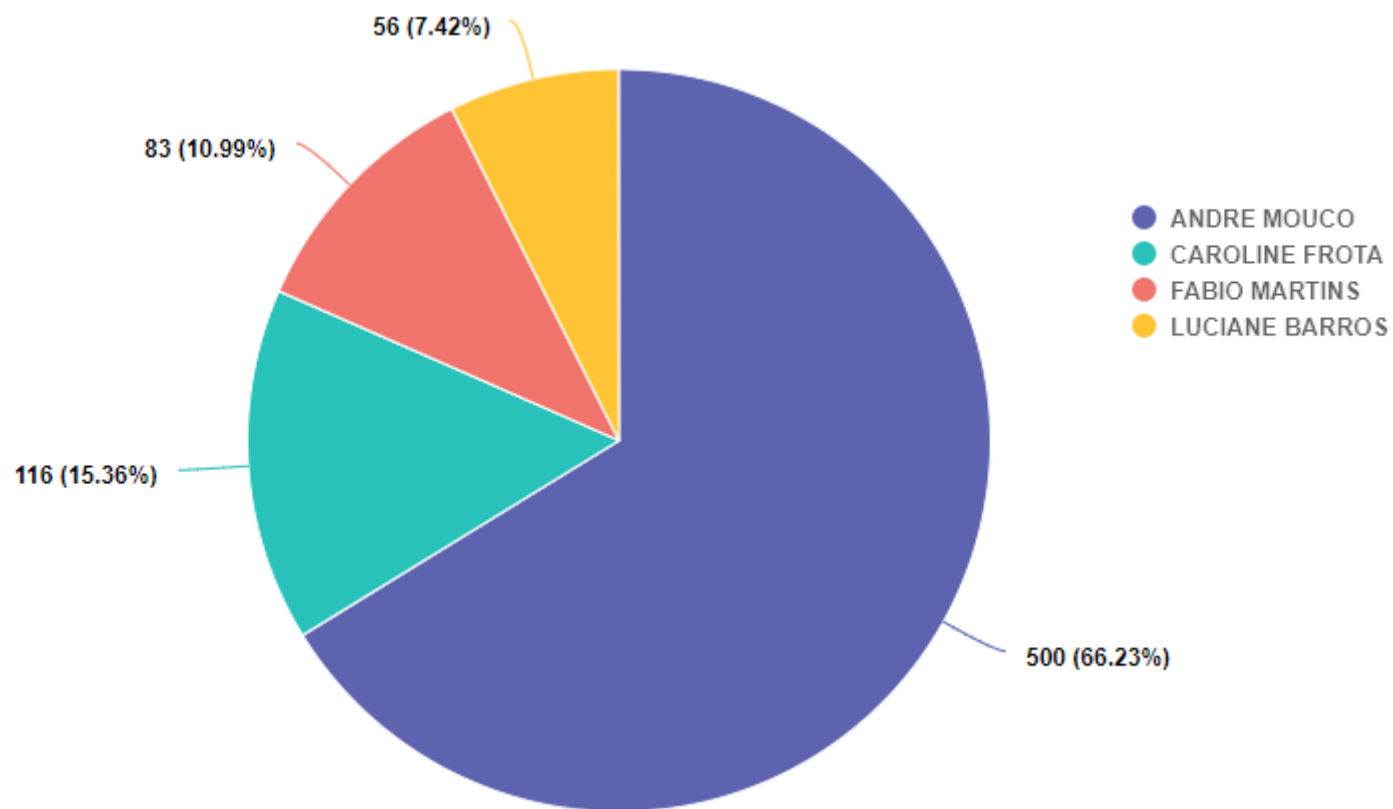
Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ALOISIO FILGUEIRAS	85
ANNE KEITTY	68
EMILY ENCARNAÇÃO	20
JONATHAS MADEIRA	17
SID GUILHERME	67
<b>Total</b>	<b>257</b>



# Avaliação de Desempenho

## GEJUR – Produtividade Contencioso

Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ANDRE MOUCO	500
CAROLINE FROTA	116
FABIO MARTINS	83
LUCIANE BARROS	56
<b>Total</b>	<b>755</b>



# Foco no Cliente

## Laudo CONTRIN

**180** PROCESSOS GERAIS

**141** PROCESSOS DE APOSENTADORIAS

127 LAUDOS DE APOSENTADORIA

14 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS ENCAMINHADOS AO COARQ

**13** PROCESSOS DE PENSÕES

12 LAUDOS DE PENSÃO

1 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS DE PENSÃO ENCAMINHADOS AO COARQ

**26** PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS

19 LAUDOS EMITIDOS

7 DILIGÊNCIA EXTERNA

**13** PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

1.223 DEMANDAS DA OUVIDORIA

871 E-MAILS PARA CONSULTA

**352** CHAMADAS DE LIGAÇÃO

0 DEMANDA DO "FALA BR"

0 E-OUV

# RECURSOS HUMANOS

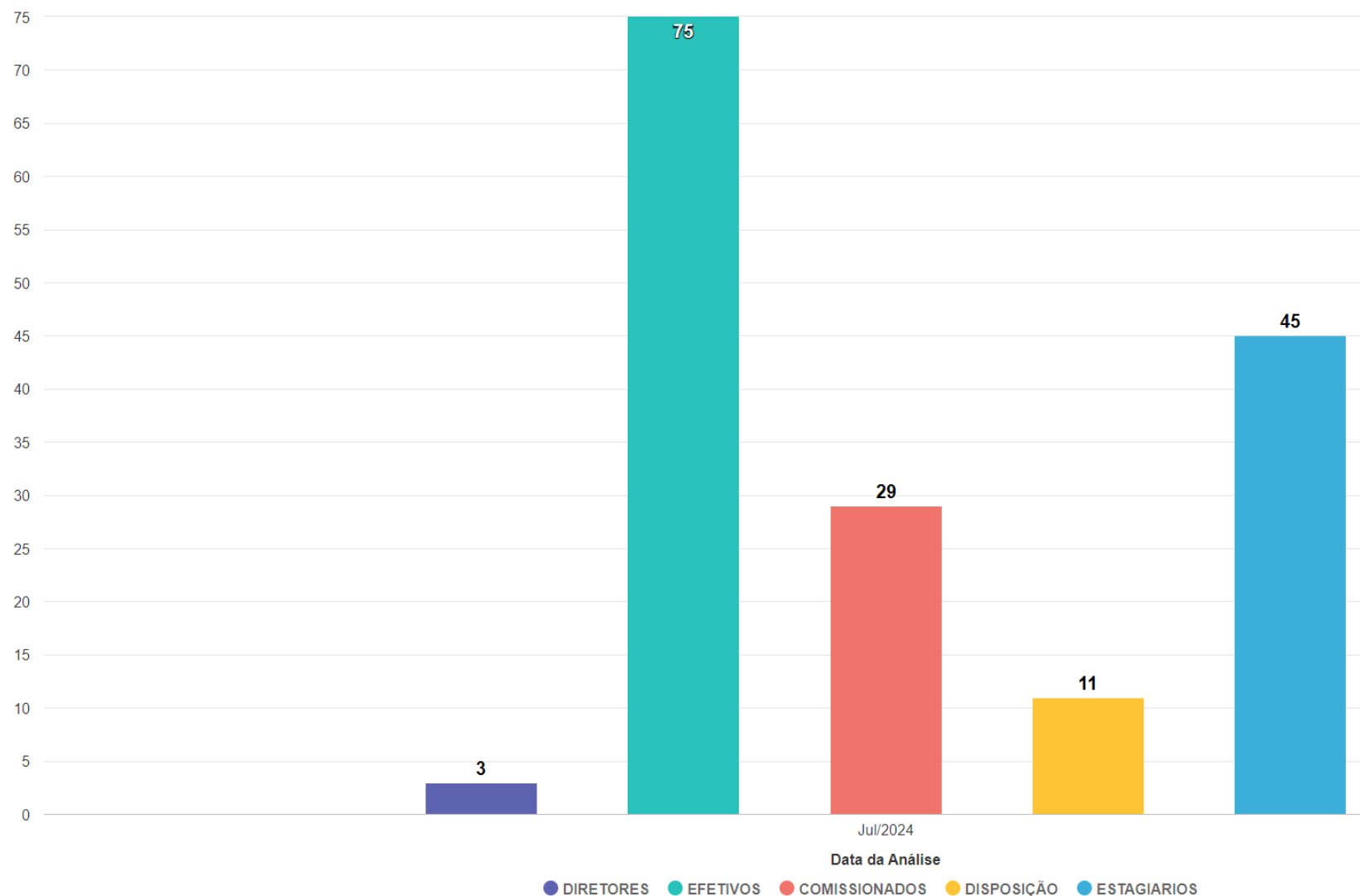


ISO 9001 – Item X  
Pro Gestão – Item Y

# Recursos Humanos

## Qtde. de Colaboradores, Estagiários e Terceirizados

CARGOS E FUNÇÕES

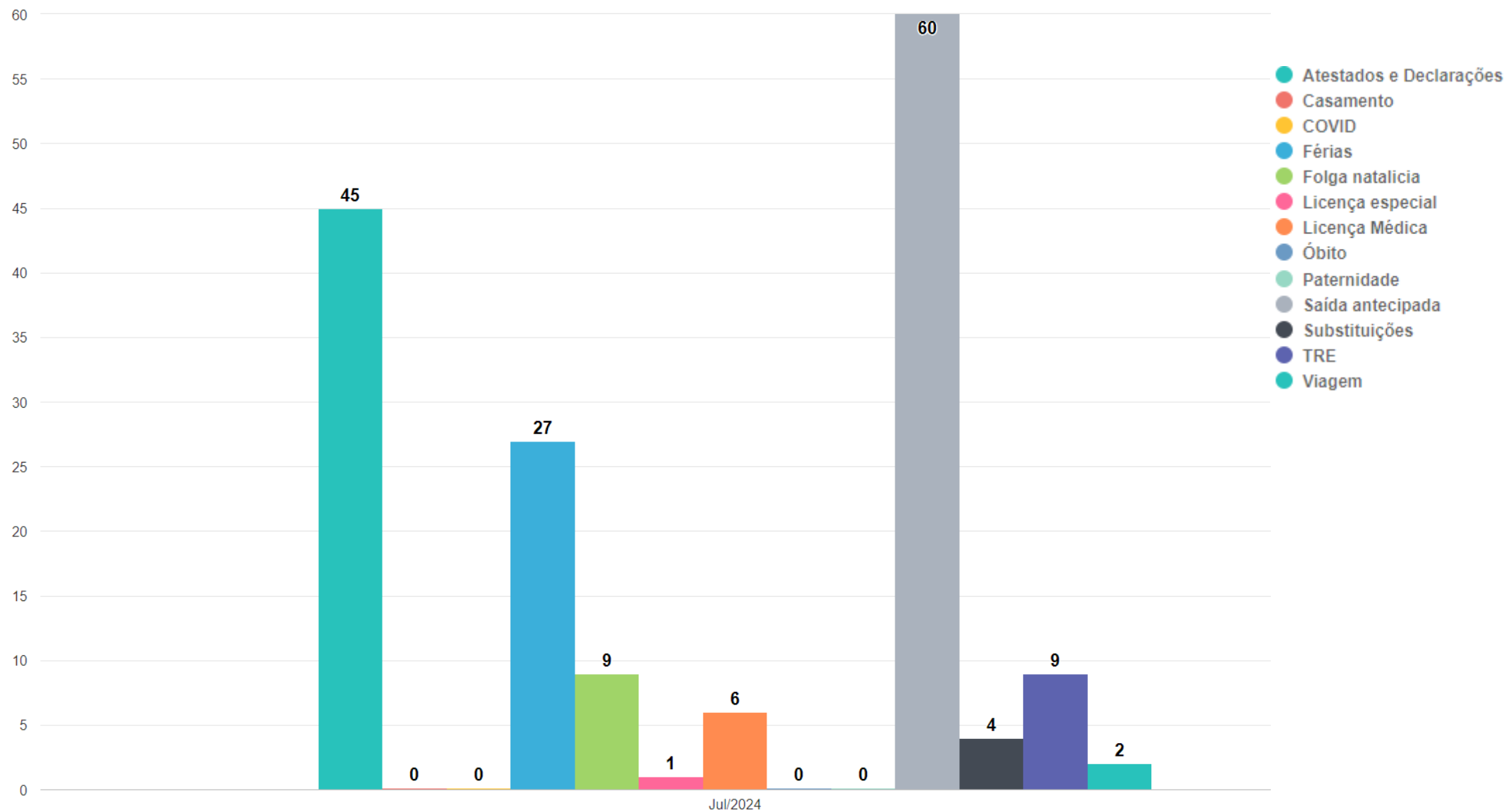




# Recursos Humanos

## Absenteísmo

TOTAIS - ABSENTEÍSMO

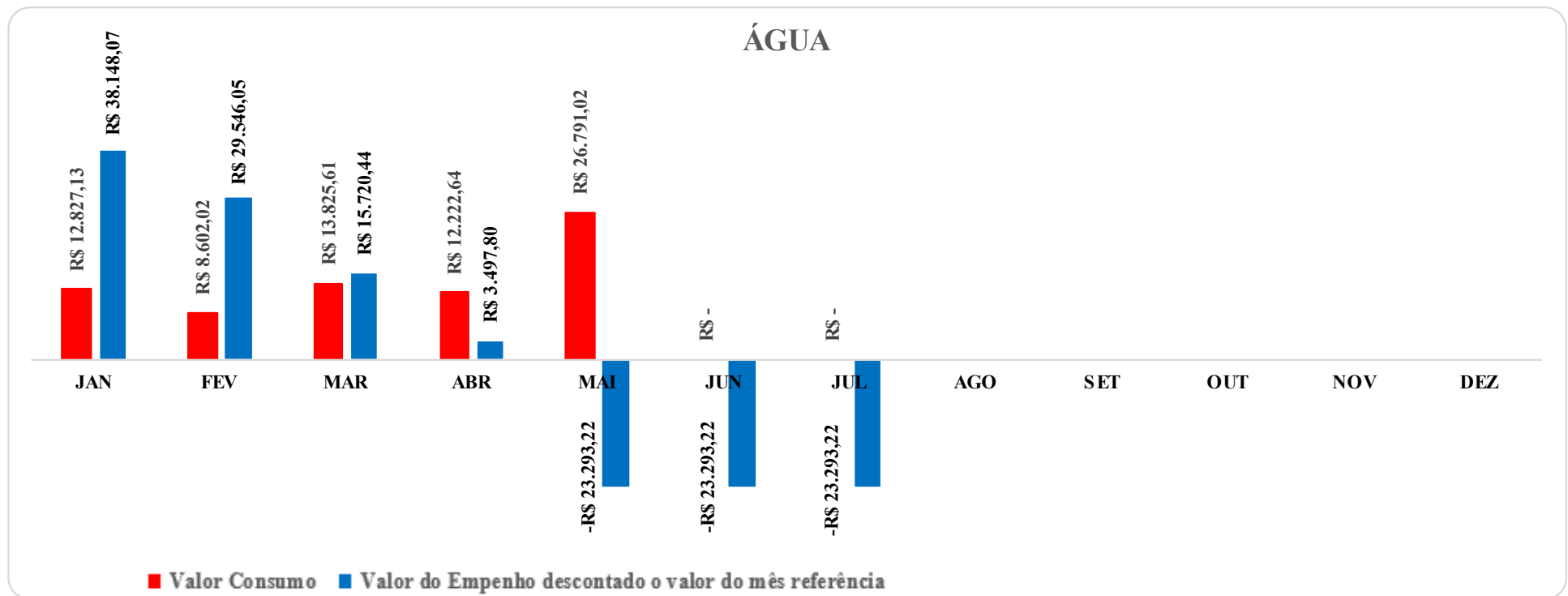


# PAGAMENTO DE CONTAS



# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Água

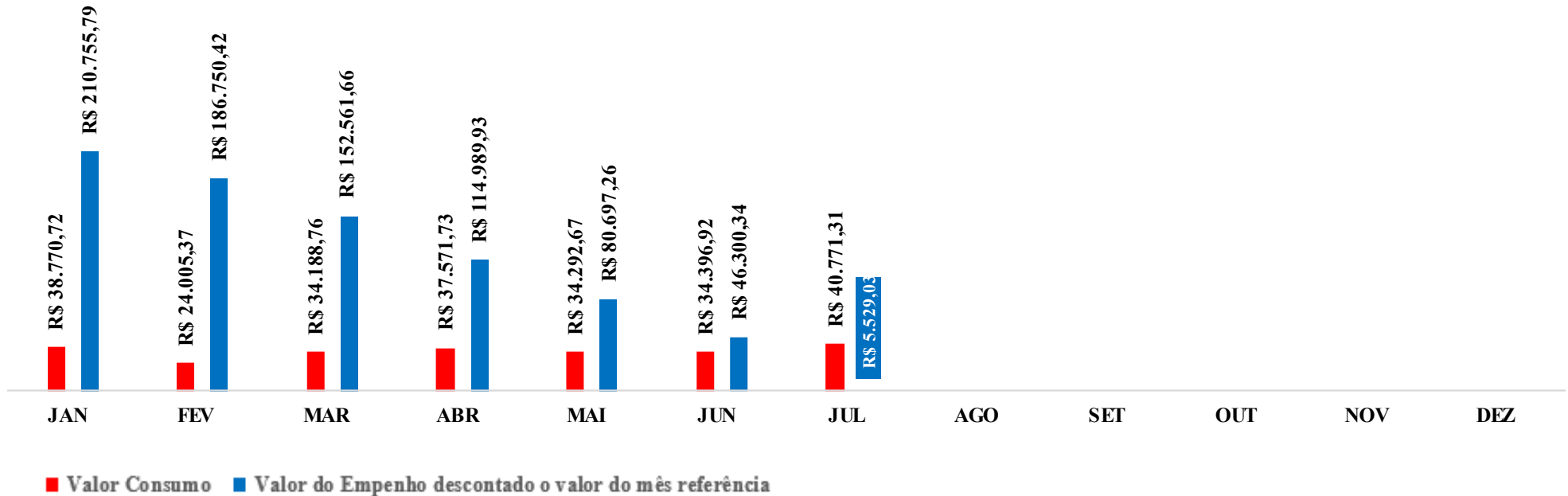


- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo de água referente ao mês de junho e julho.

# PAGAMENTO DE CONTAS

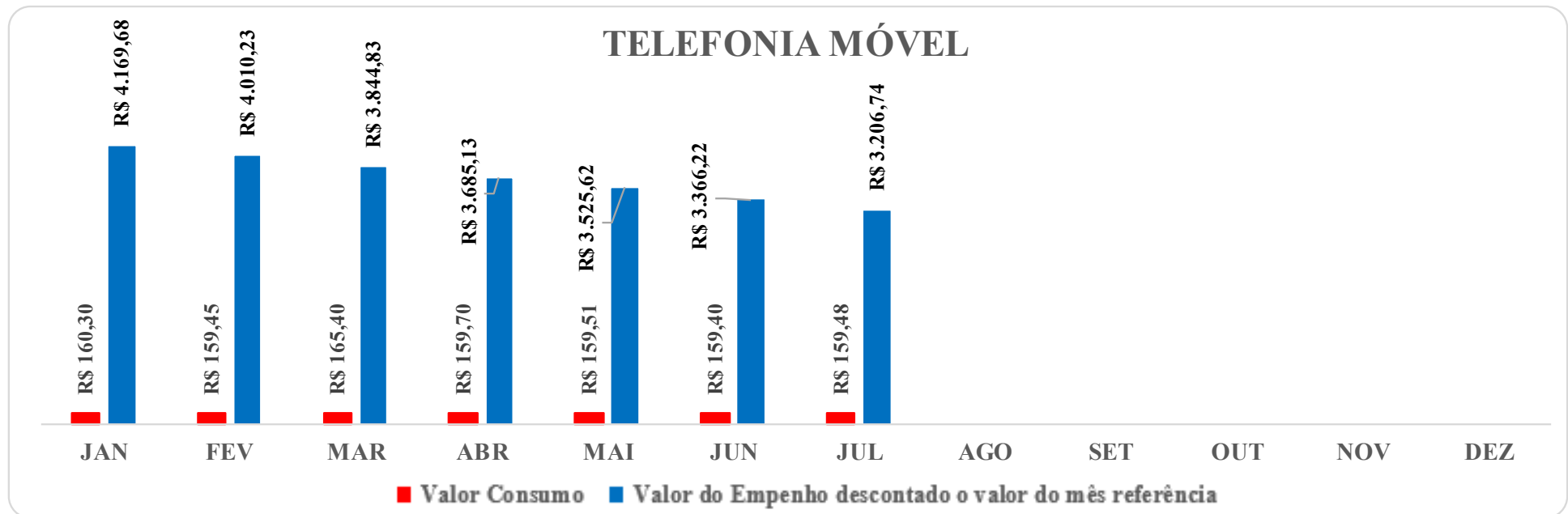
## Consumo de Energia

### ENERGIA



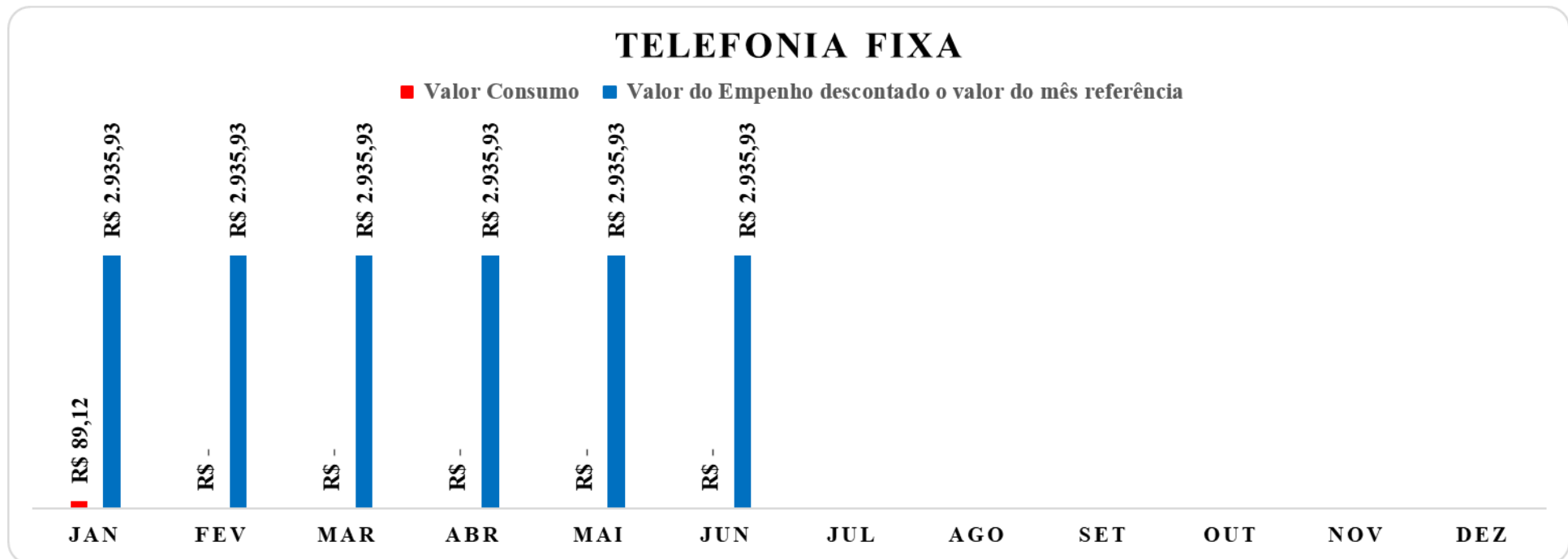
# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Telefonia Móvel



# PAGAMENTO DE CONTAS

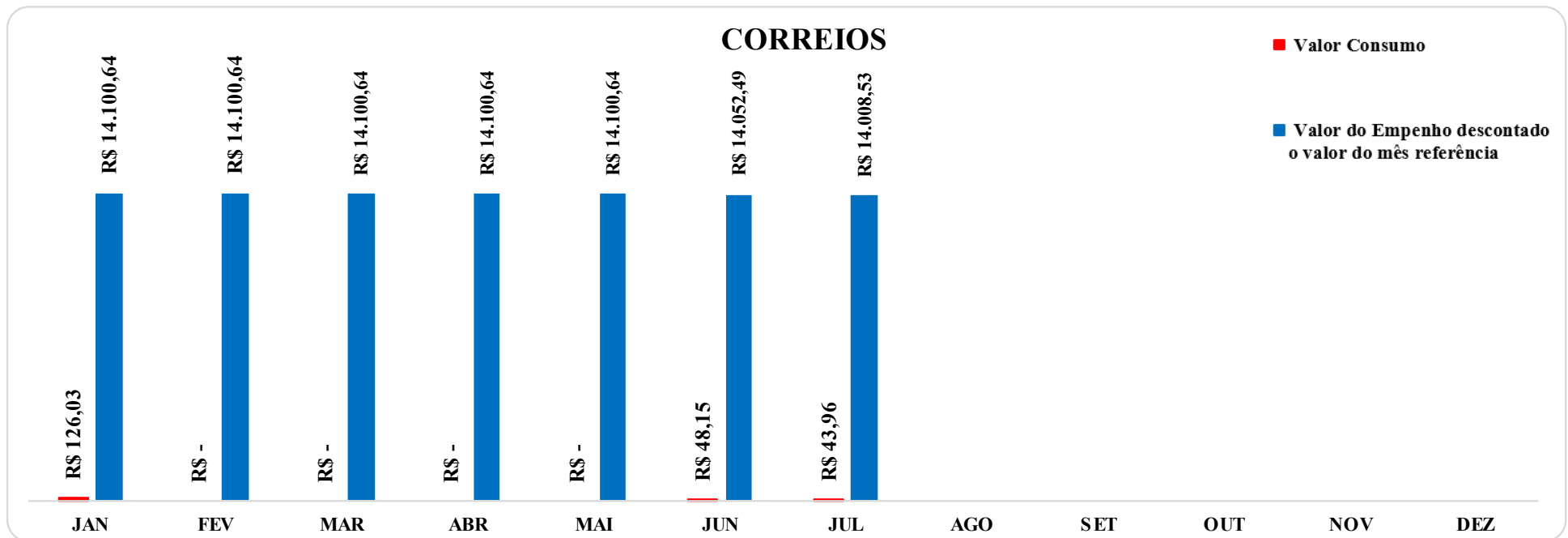
## Consumo de Telefonia Fixa



- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo de telefonia fixa referente aos meses fevereiro, março, abril, maio e junho.

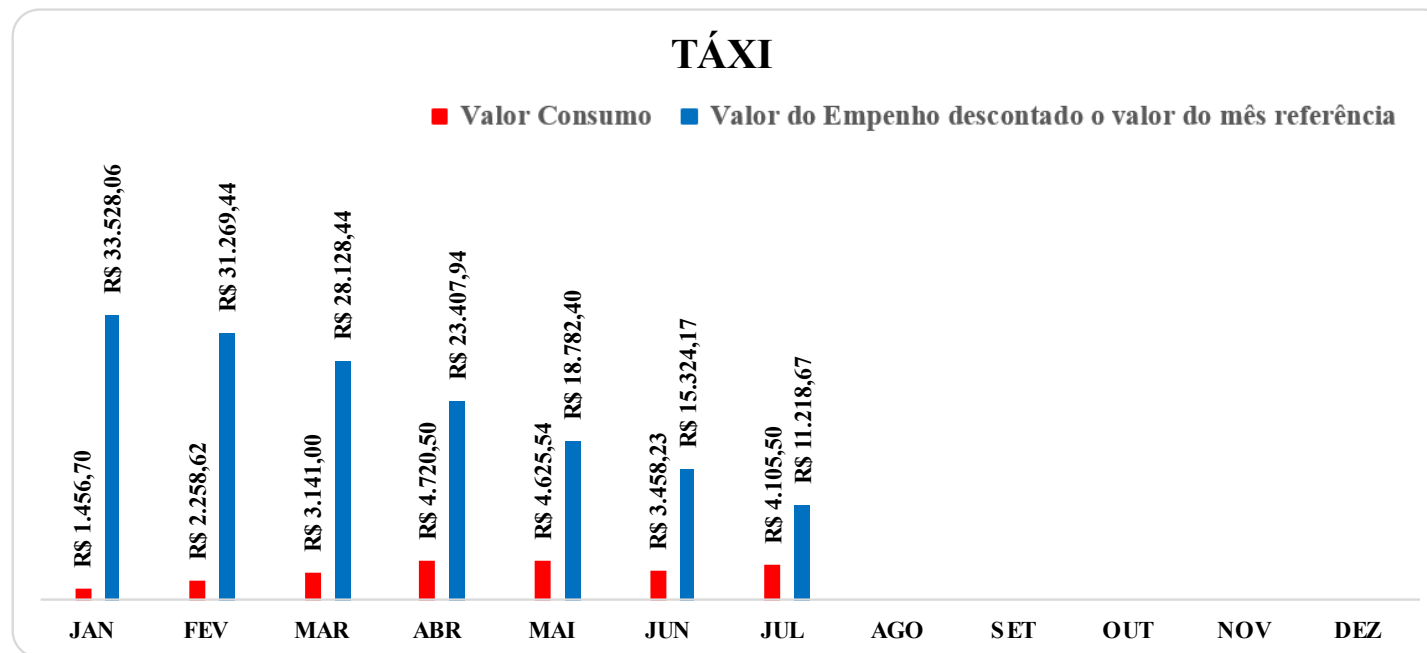
# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Correios



# PAGAMENTO DE CONTAS

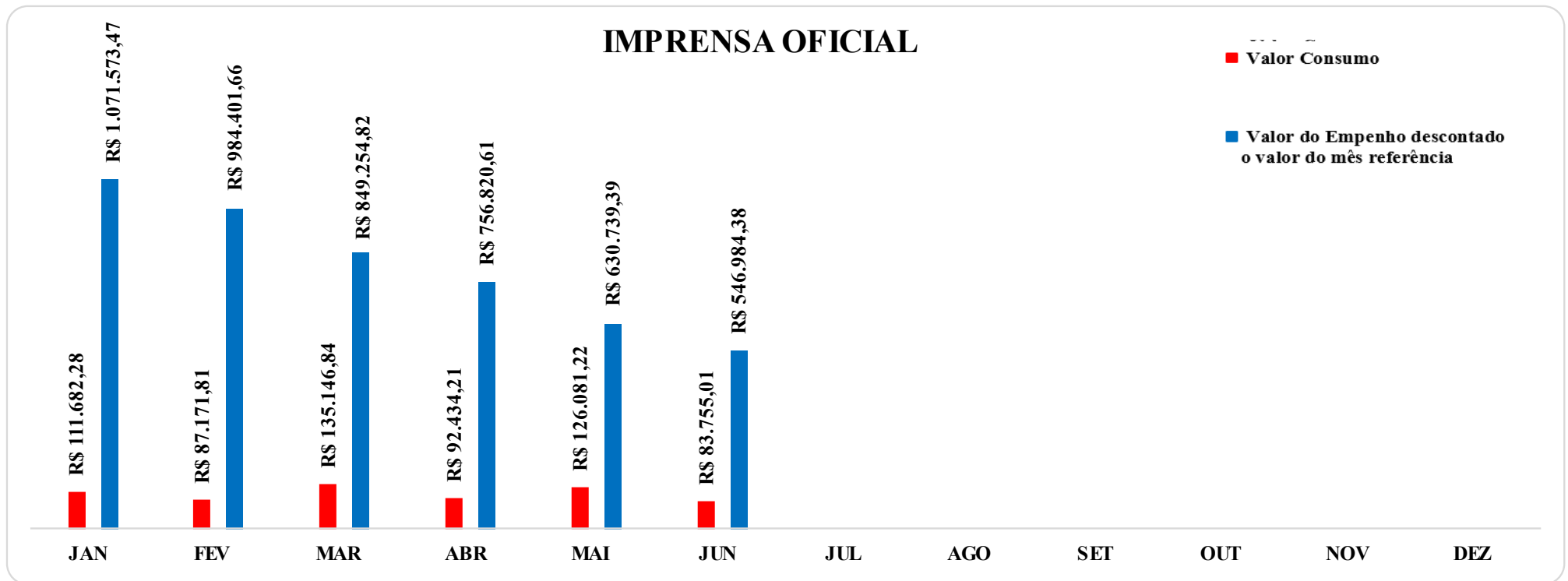
## Consumo de Táxi





# PAGAMENTO DE CONTAS

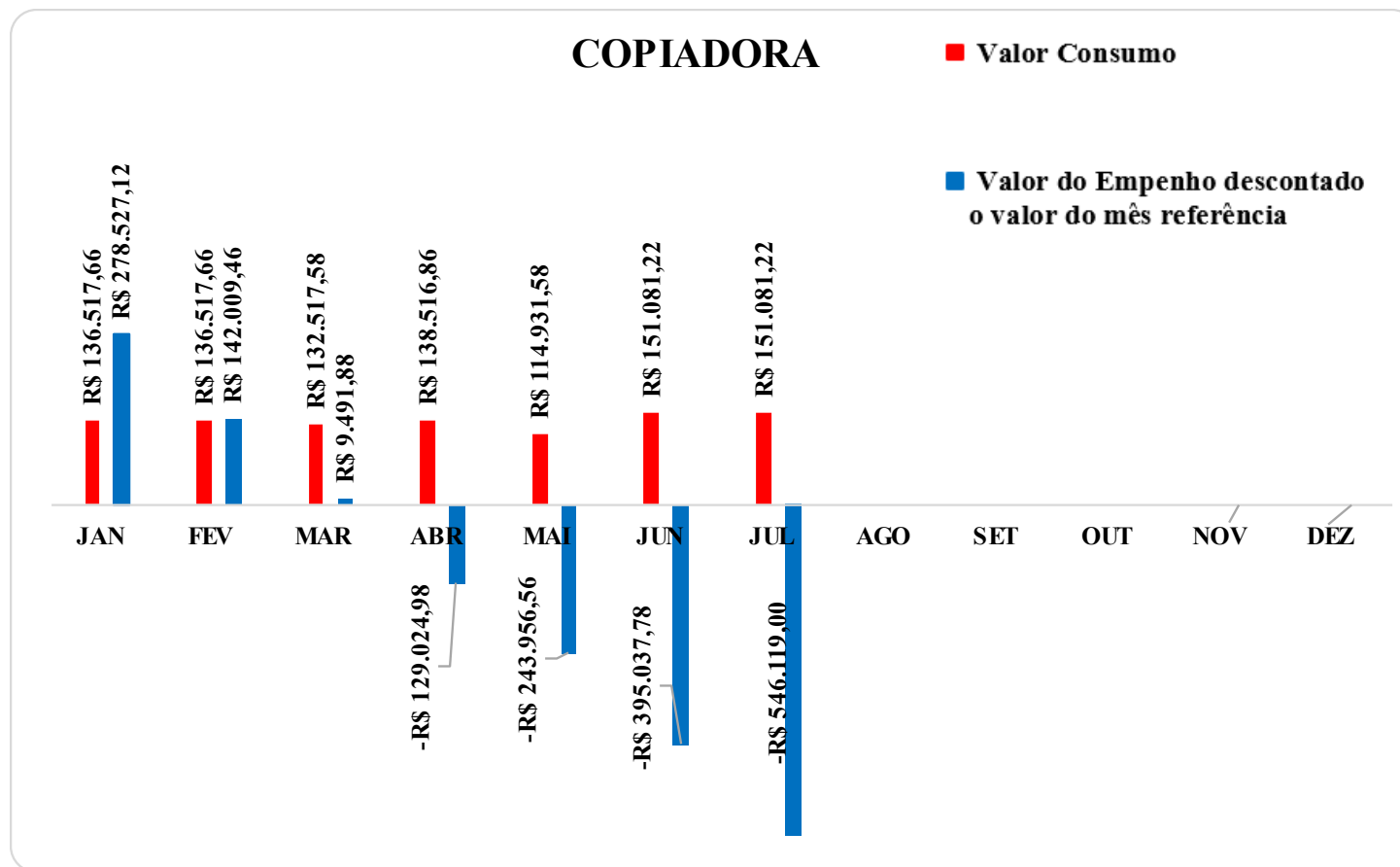
## Consumo de Imprensa Oficial



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

# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Copiadoras



# AMAZONPREV

# JUL - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO