

AMAZONPREV

JUN - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Calendário

Junho de 2024



JUNHO 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 / 30	24	25	26	27	28	29

Dia 10 - Inconsistência na rede
Dia 14 - Inconsistência SISPREV
Dia 28 - Ponto Facultativo

CONTEXTO ORGANIZACIONAL



Contexto Organizacional

A Organização e seu contexto:



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

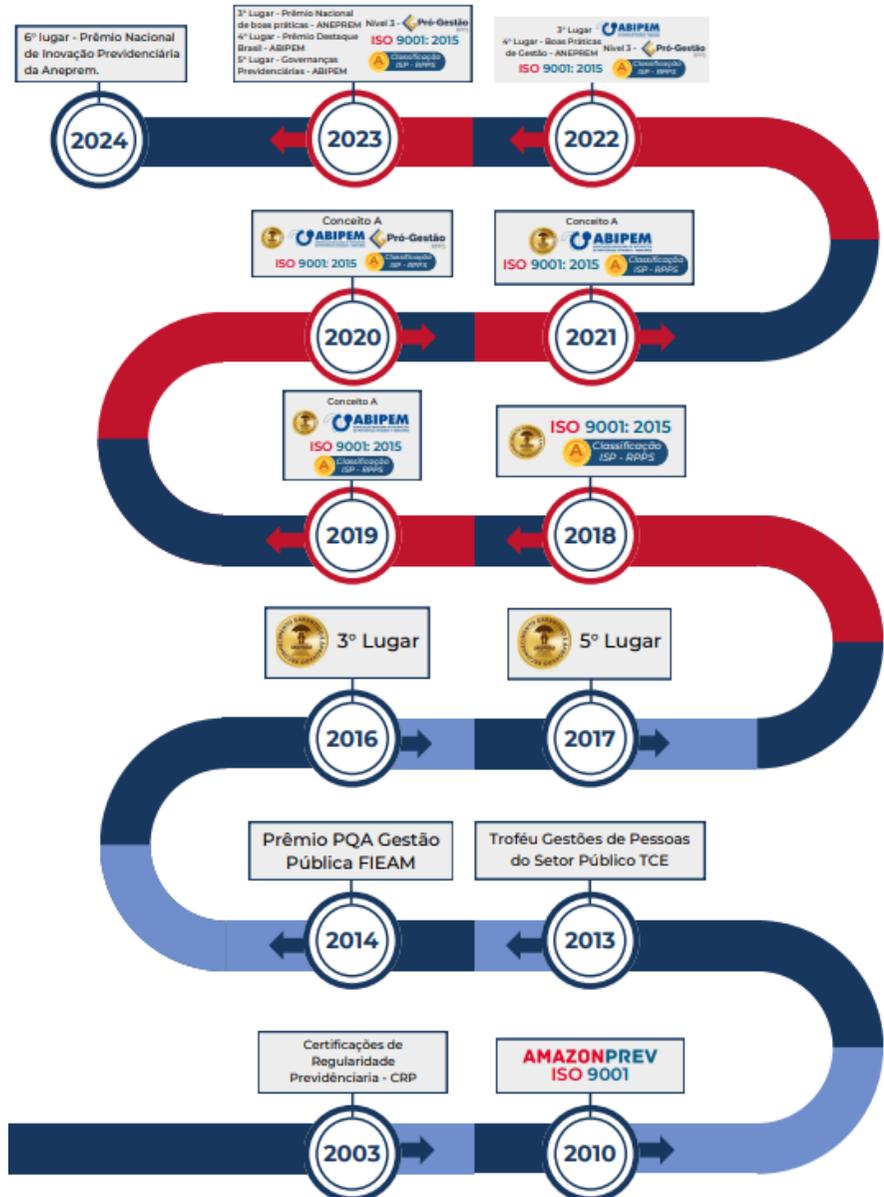
- Seus Clientes;
- Governo do Estado do Amazonas;
- Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores;
- Servidores da Instituição;
- Provedores Externos;
- Sociedade;
- Conselhos da Amazonprev;

Contexto Organizacional

Atendimento de sua missão com seus clientes



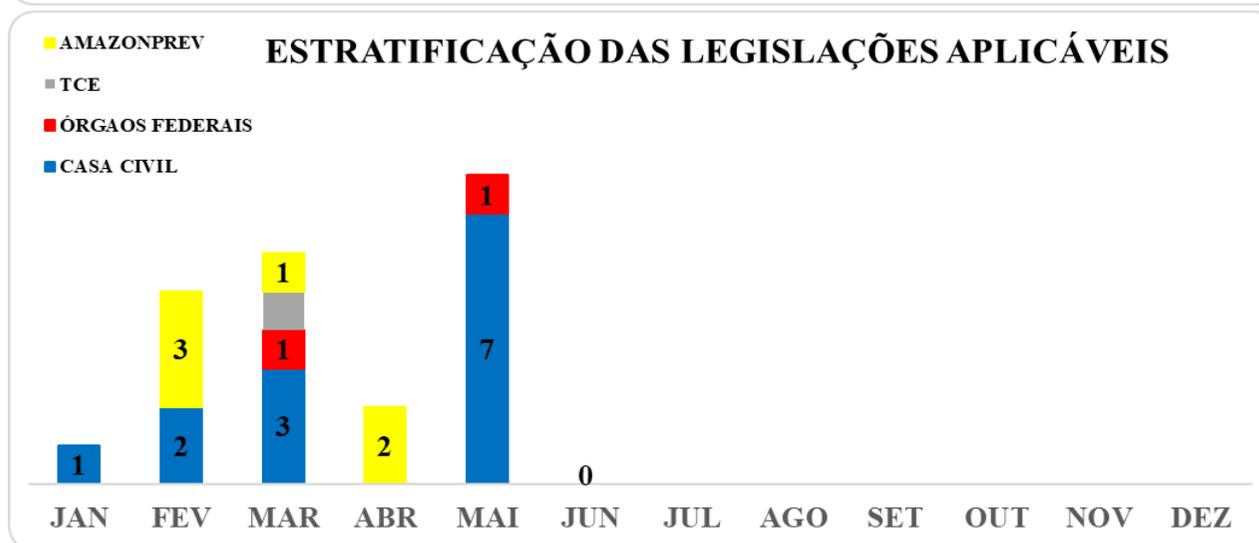
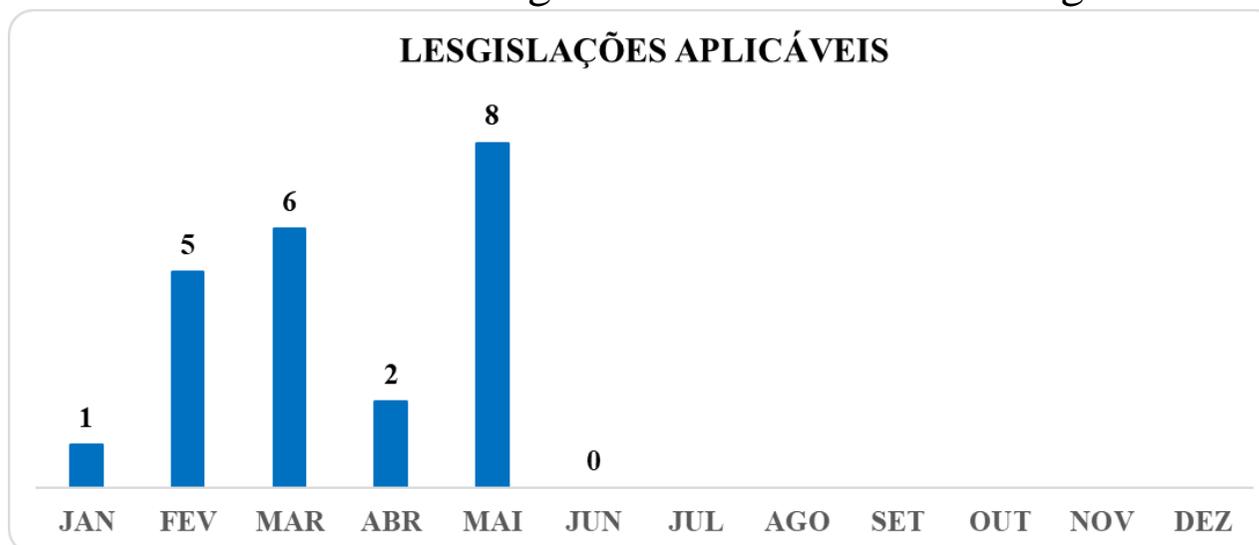
HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

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

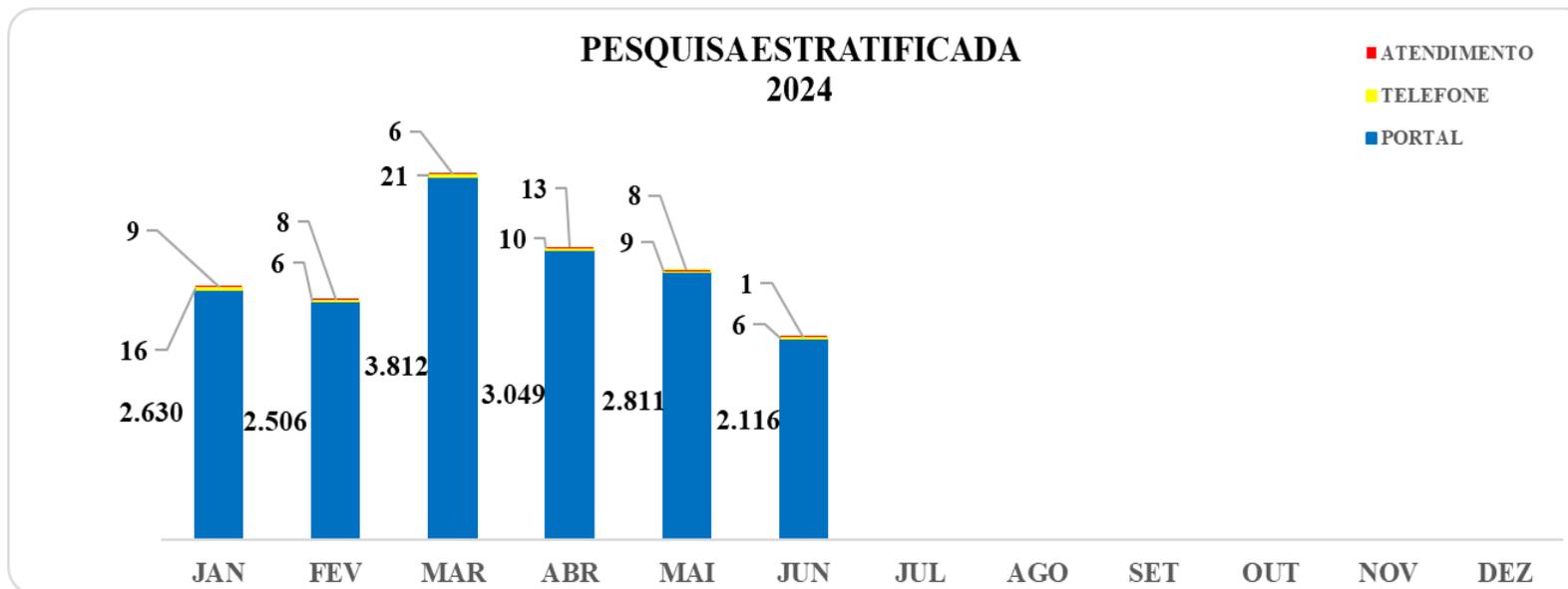
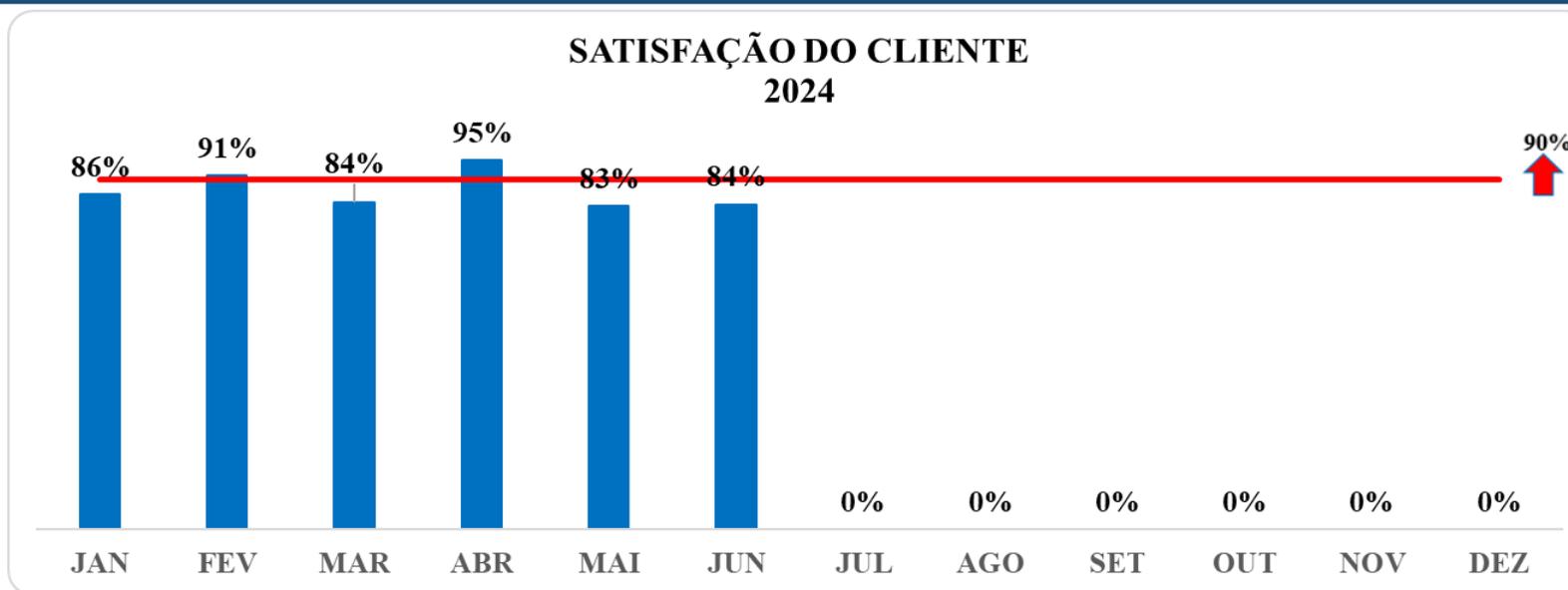


FOCO NO CLIENTE



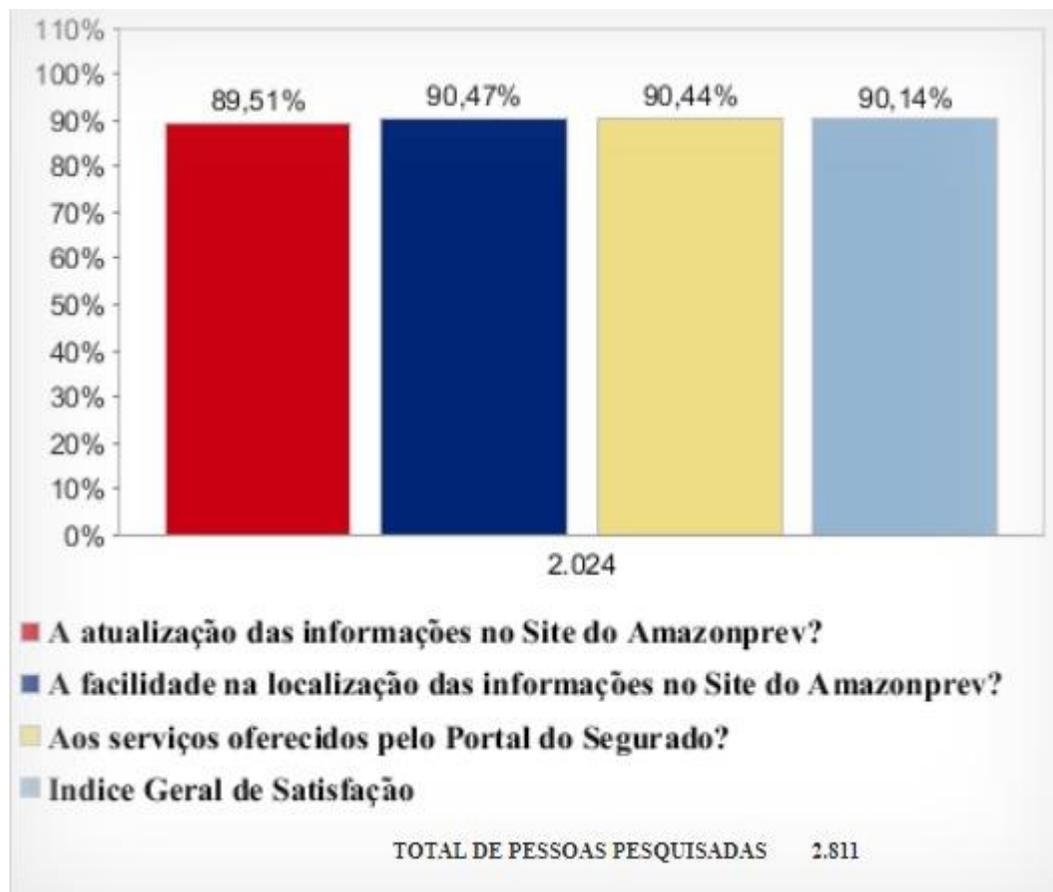
Foco no Cliente

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

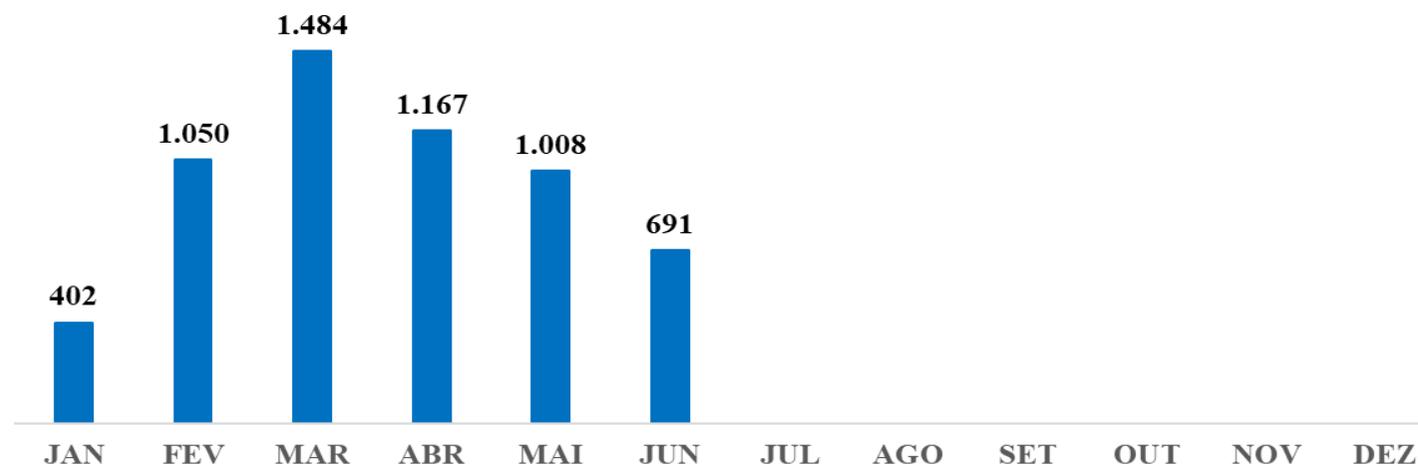


Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

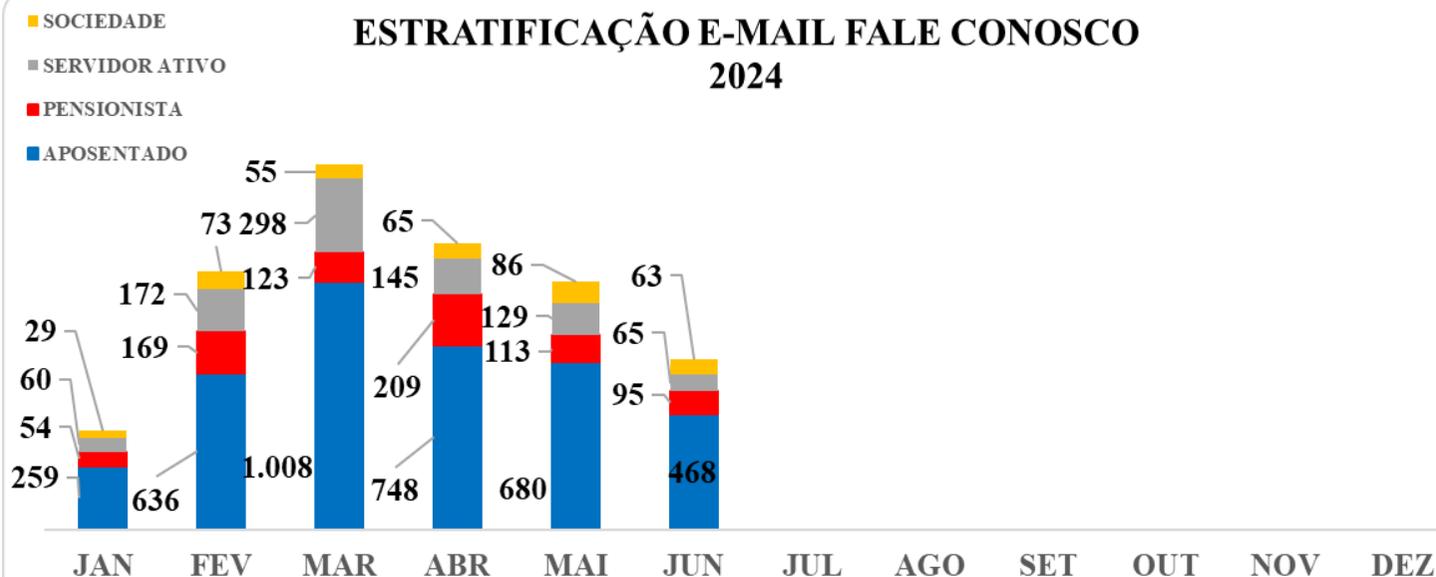
Foco no Cliente

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

E-MAIL FALE CONOSCO 2024



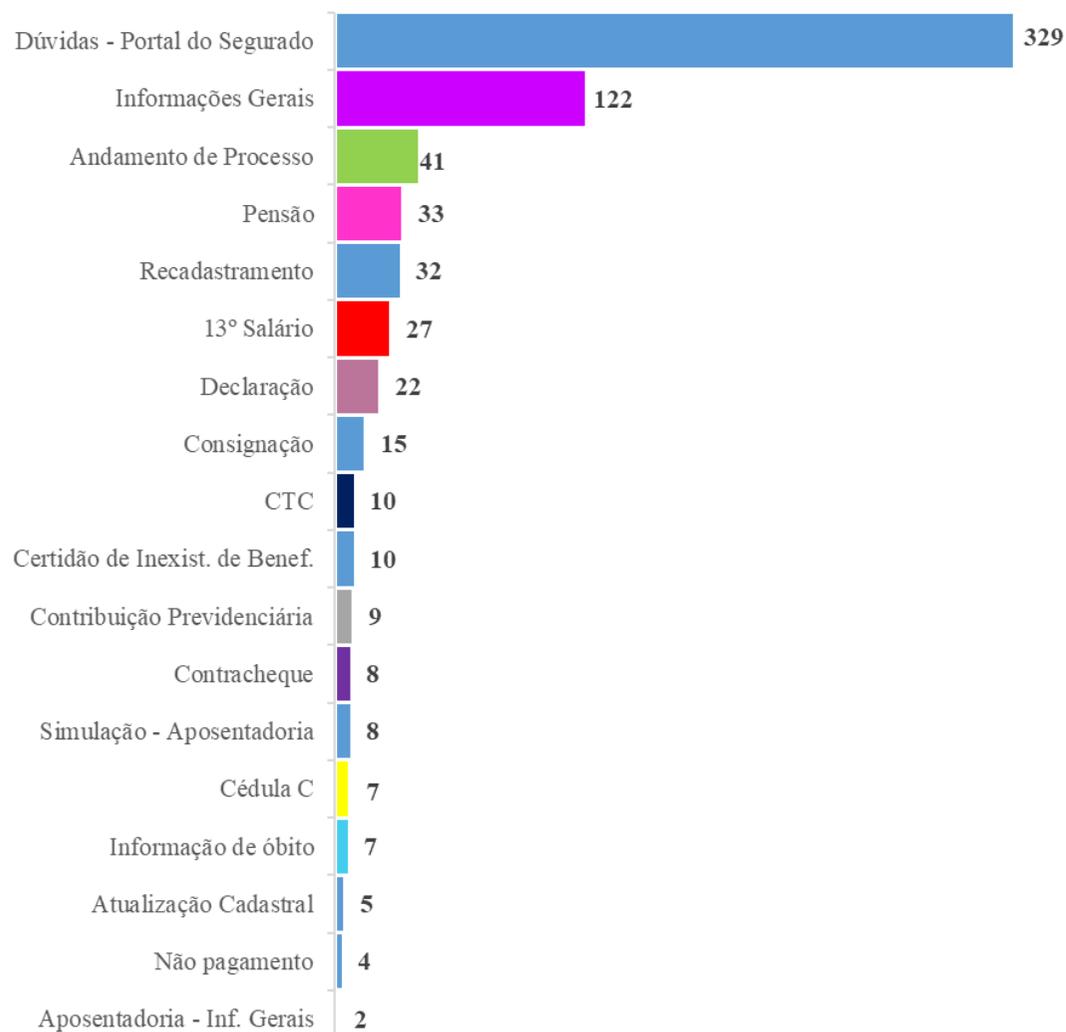
ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2024



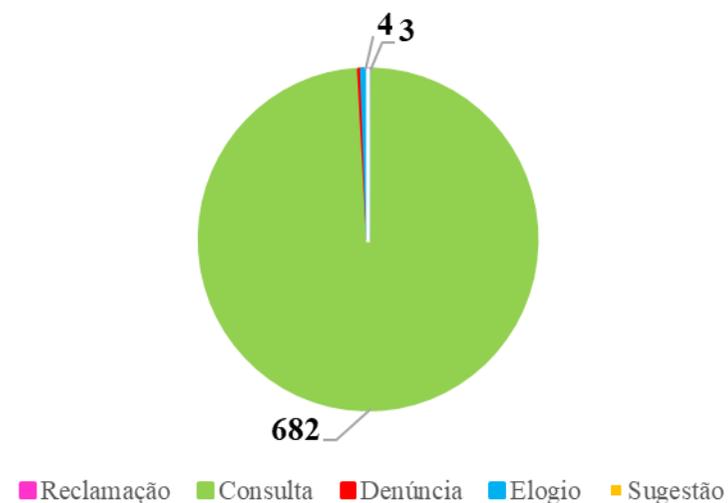
Foco no Cliente

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

MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL - JUNHO



TIPO DE ATENDIMENTO E-MAIL - JUNHO

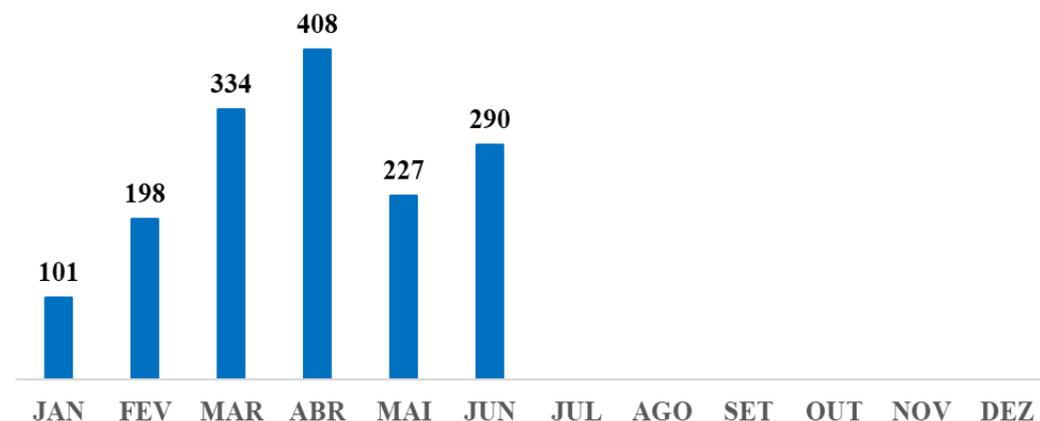


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	3
Consulta	682
Denúncia	2
Elogio	4
Sugestão	0

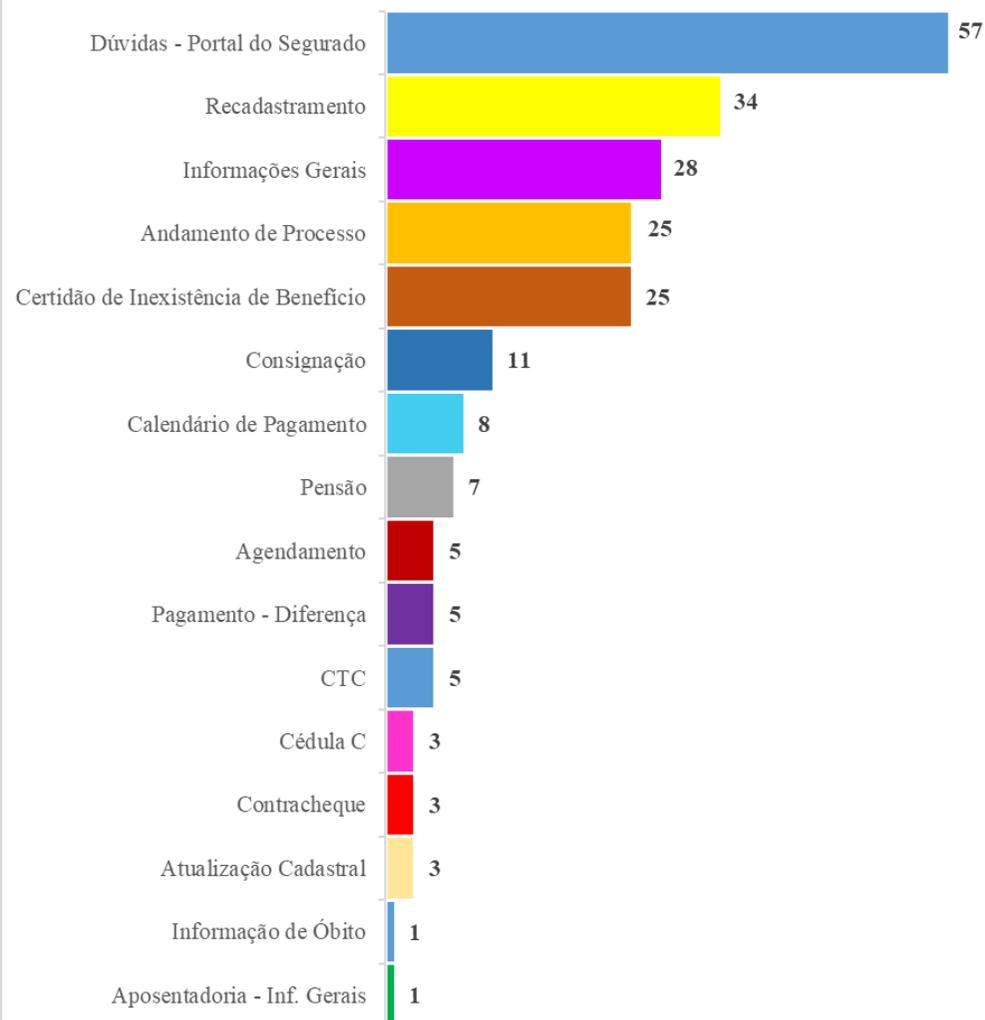
Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

TELEFONE OUVIDORIA 2024

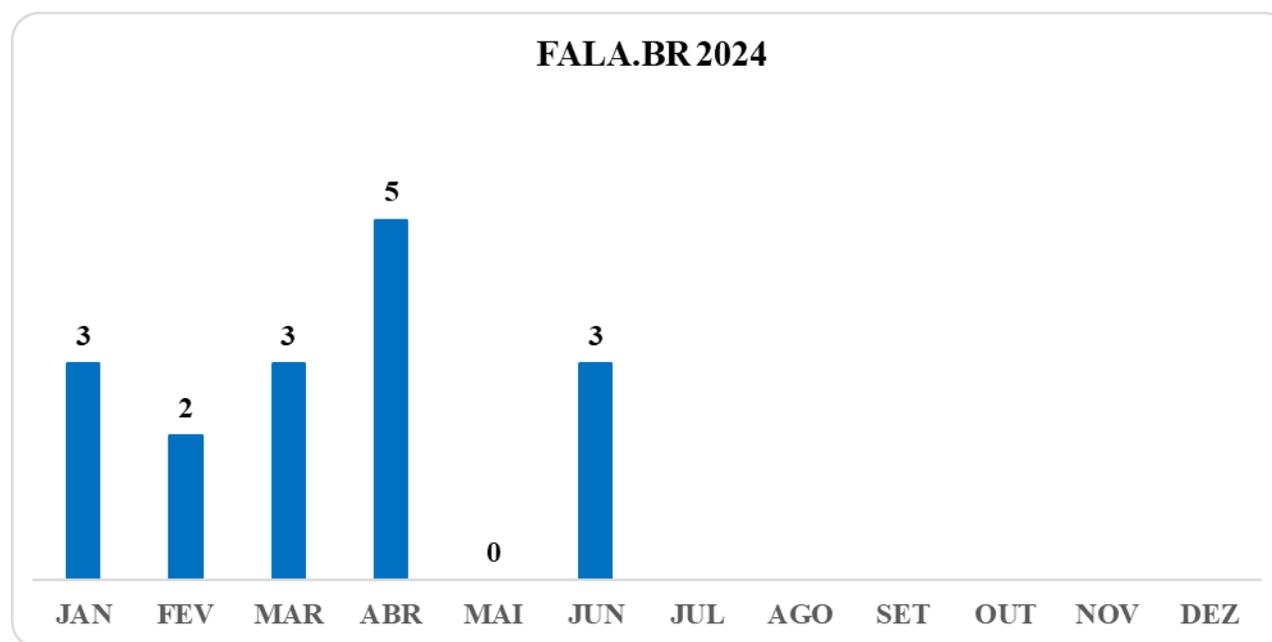


MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE - JUNHO



Foco no Cliente

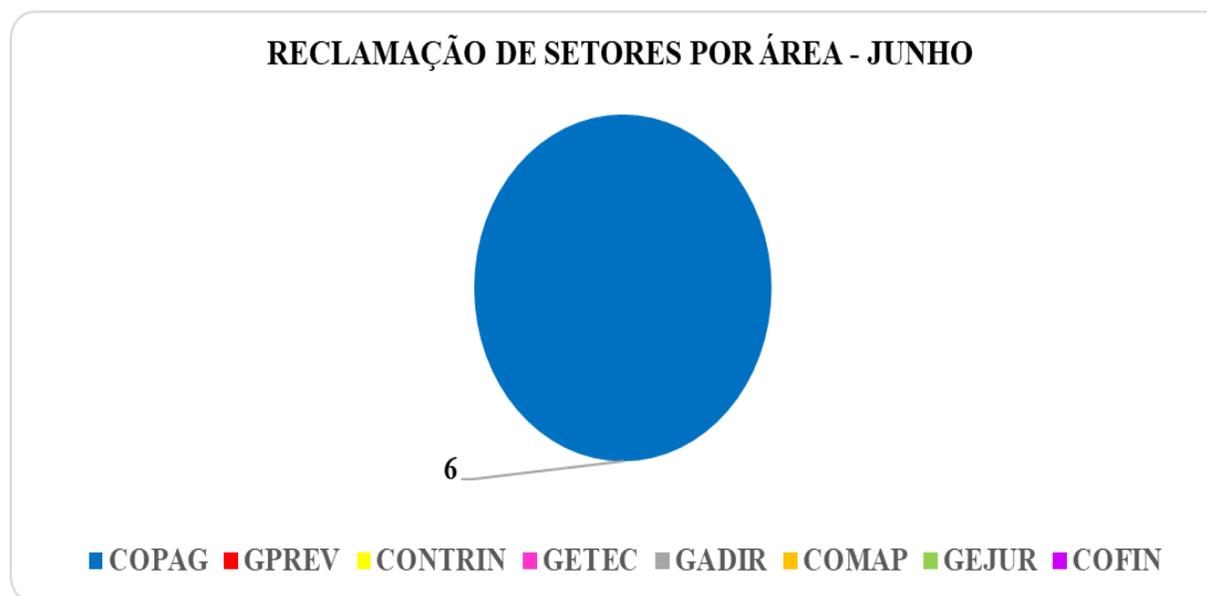
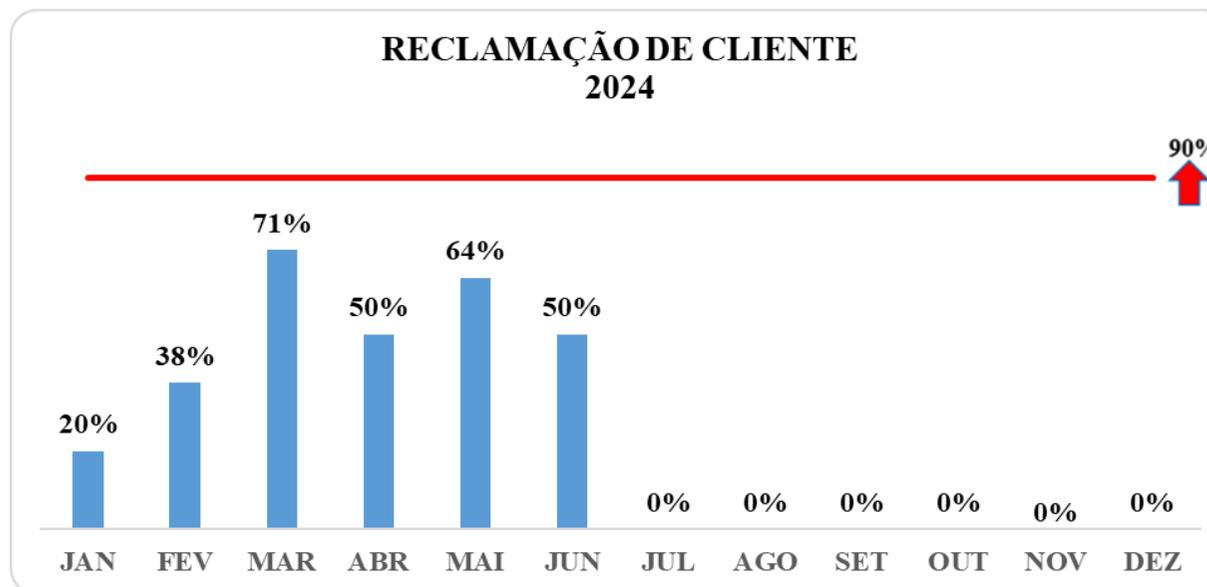
Registro “FALA.BR”



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.

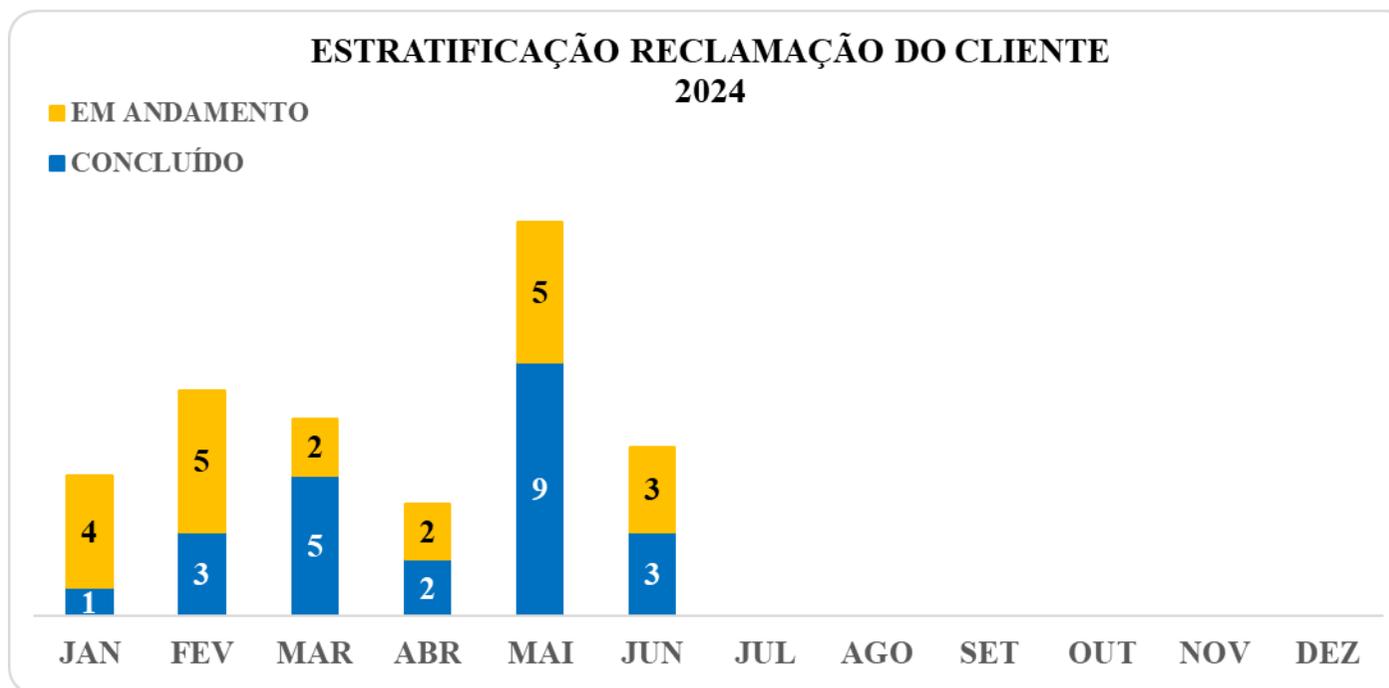
Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

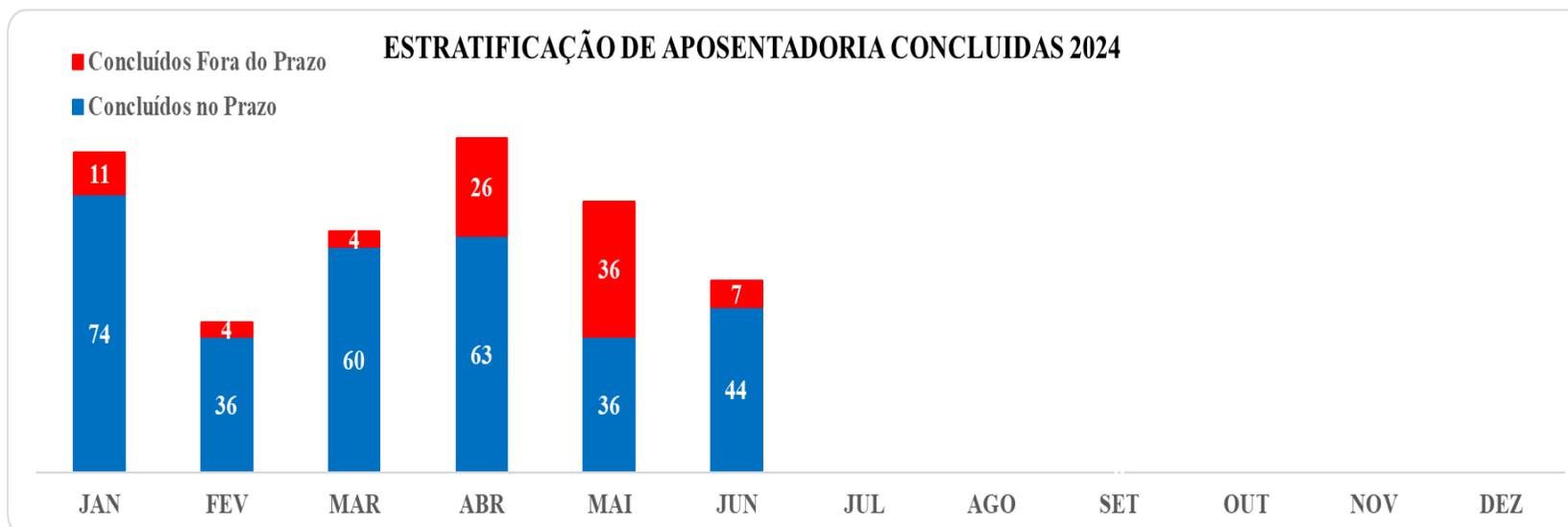
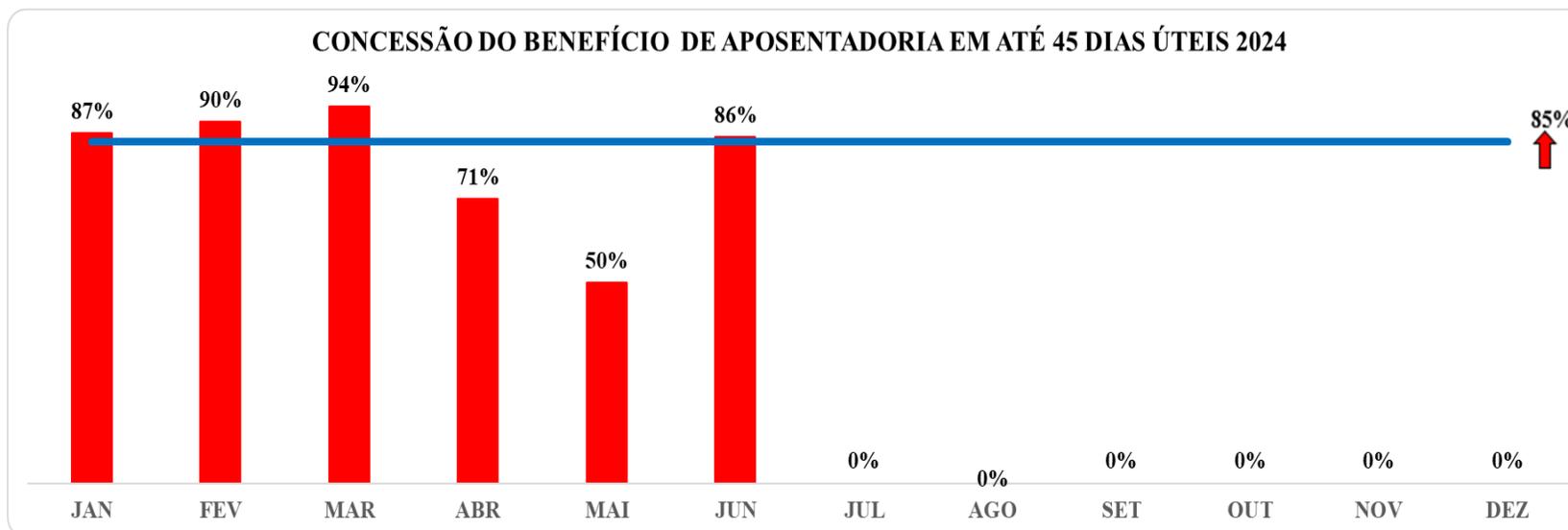


AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

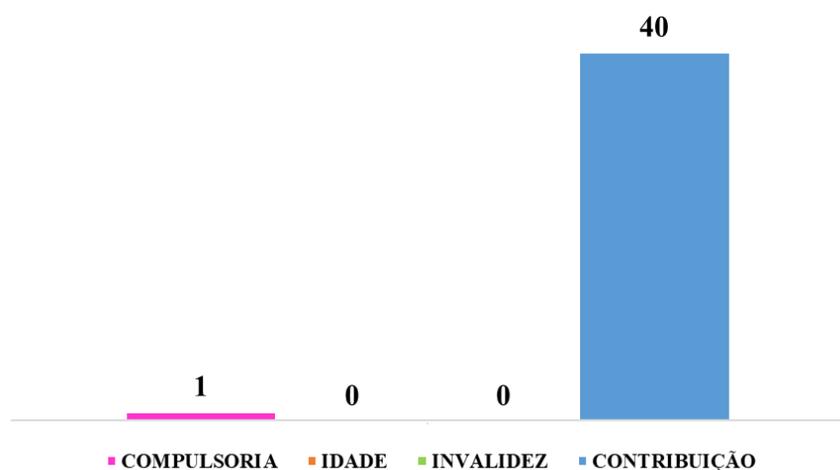


➤ 51 processos concluídos, sendo 44 concluídos dentro do prazo;

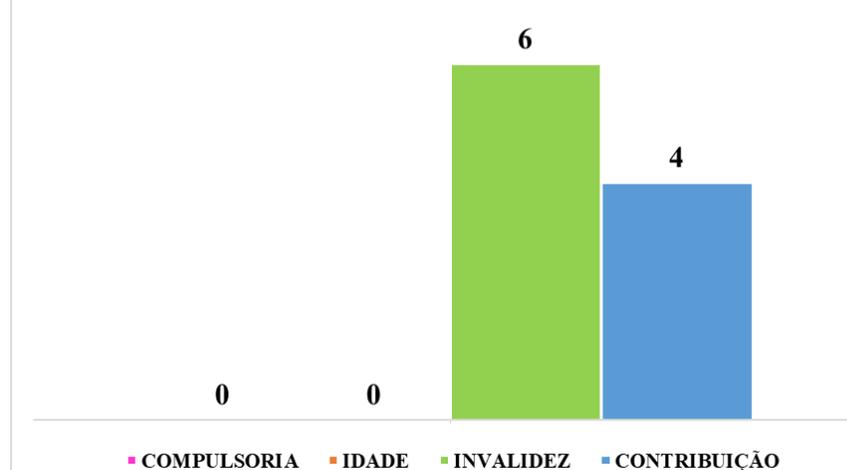
Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

FFIN - JUNHO



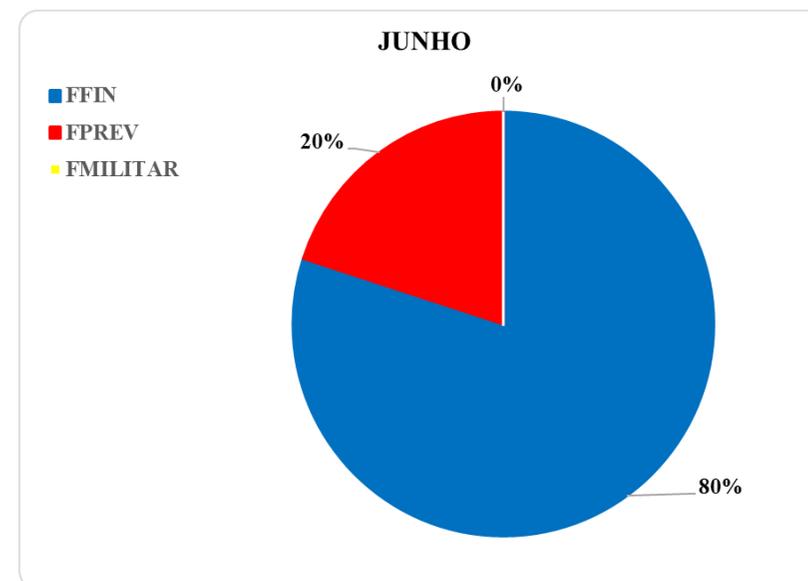
FPREV - JUNHO



Avaliação de Desempenho

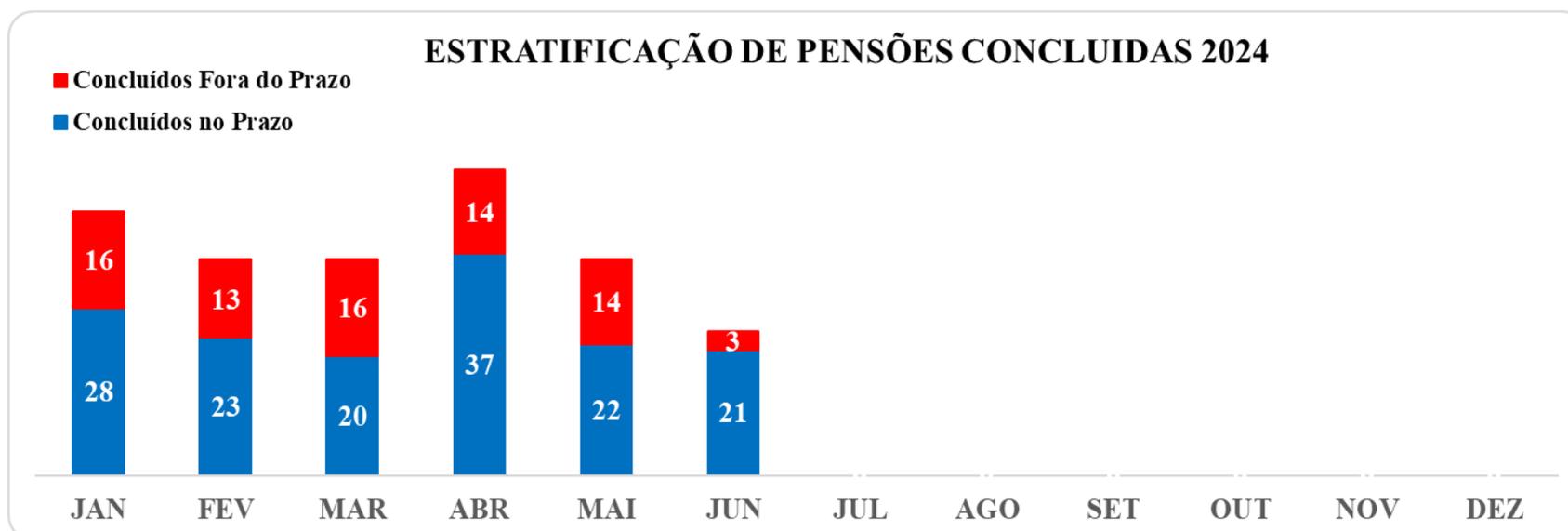
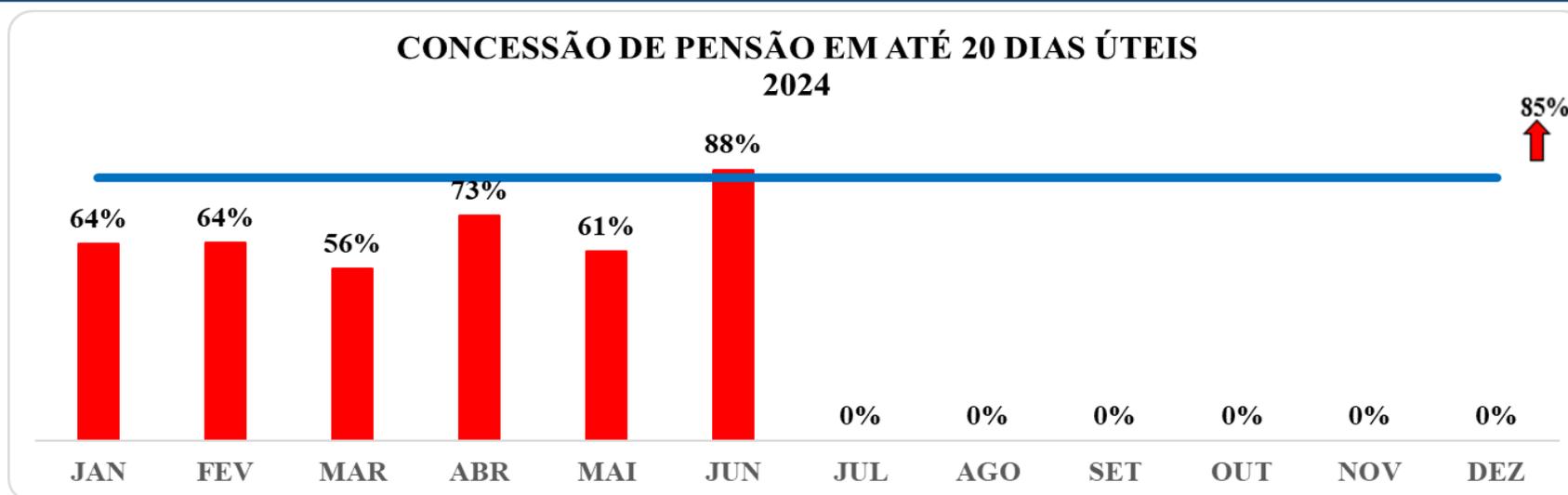
Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

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						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



Avaliação de Desempenho

Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

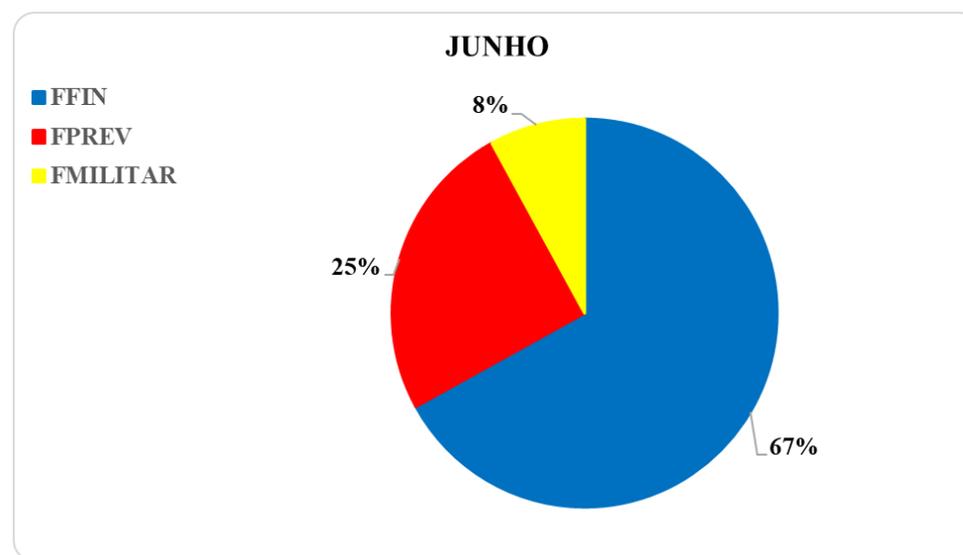


- 24 processos concluídos, sendo 21 concluídos dentro do prazo;

Avaliação de Desempenho

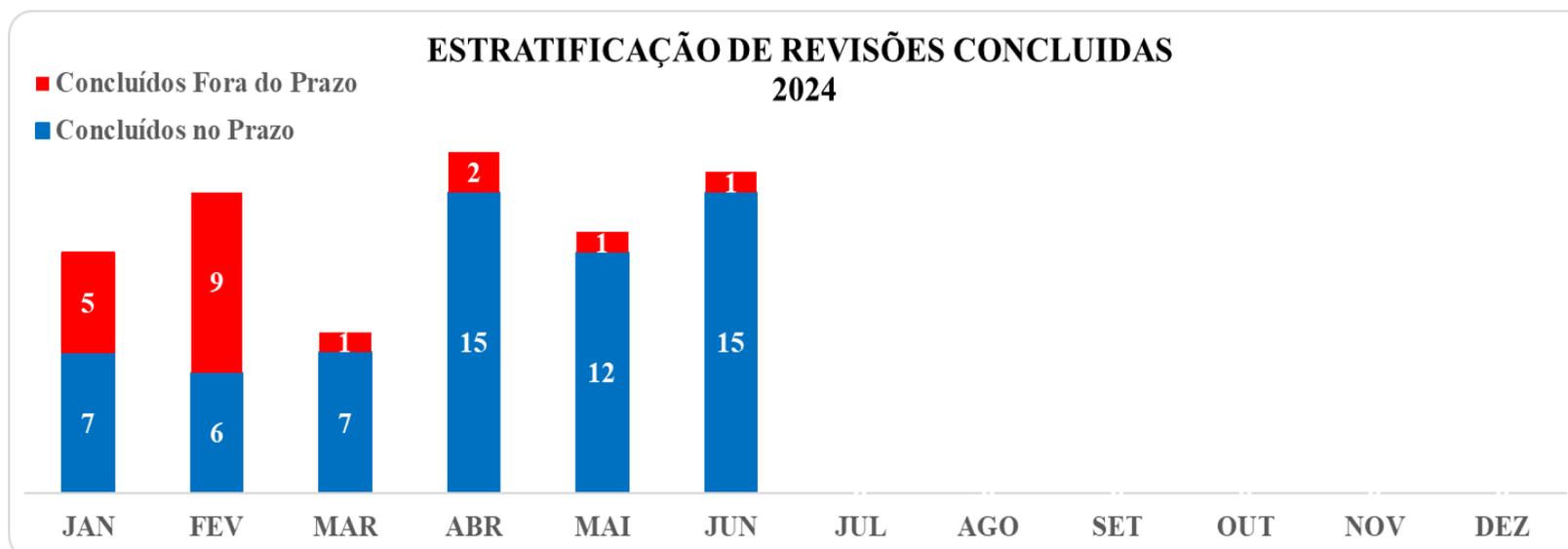
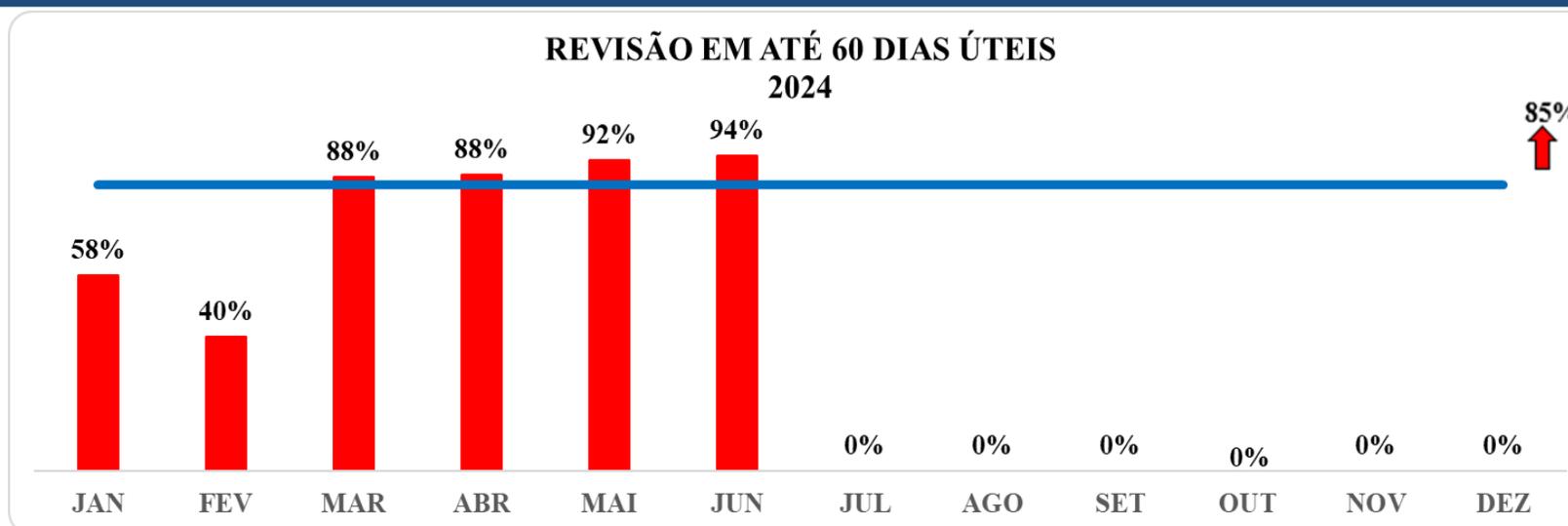
Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

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						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



Avaliação de Desempenho

Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis



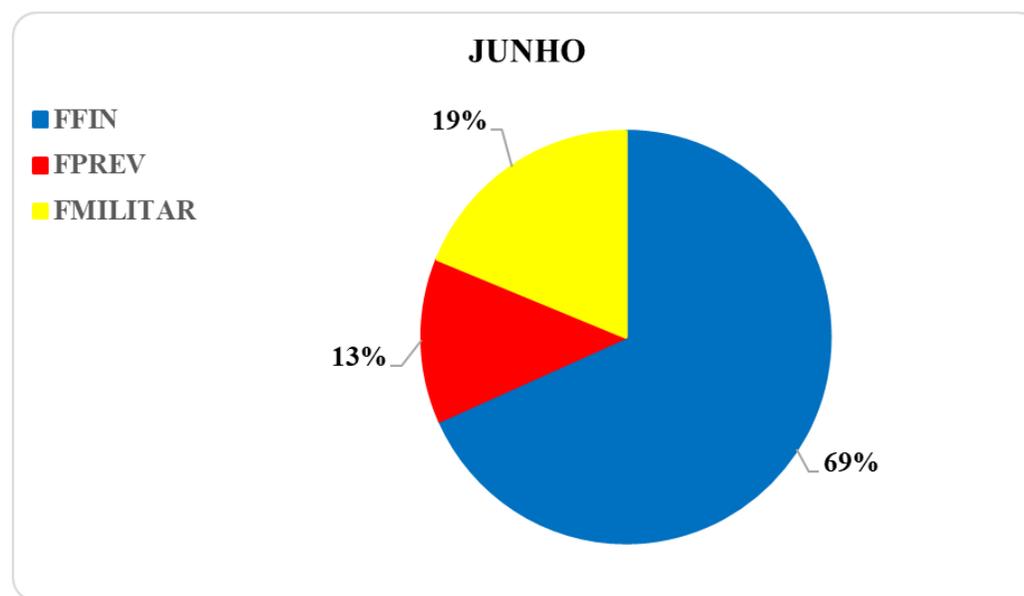
➤ 16 processos concluídos, sendo 15 processos concluídos dentro do prazo;

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	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						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



Avaliação de Desempenho

Recadastramento Censo Previdenciário

RESULTADOS ALCANÇADOS

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

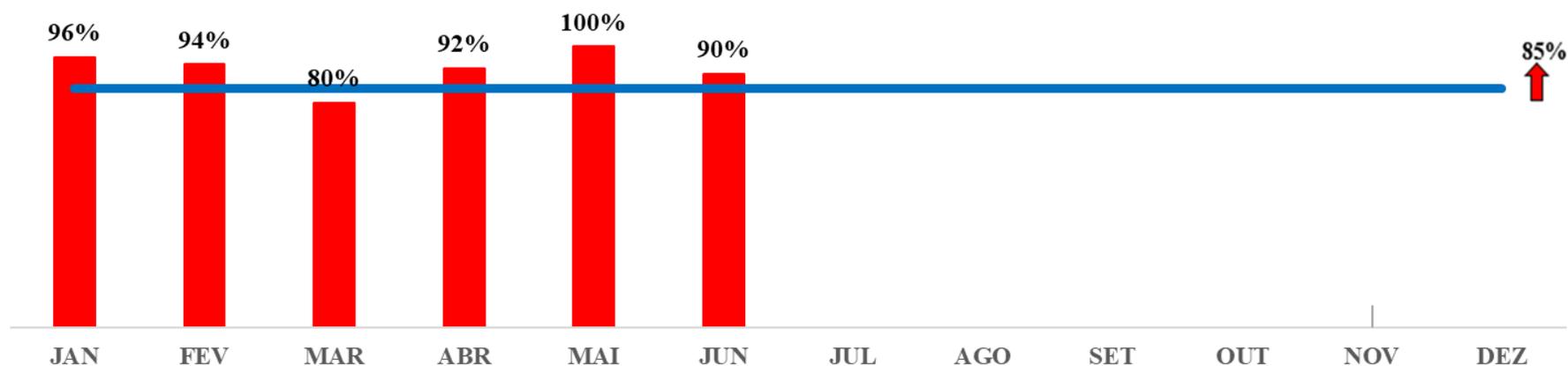
CATEGORIA	QNTD. RECENSEADOS	%RECENSEADOS	QNTD. NÃO RECENSEADOS	% NÃO RECENSEADOS	TOTAL
APOSENTADOS	28907	88,33%	3820	11,67%	32727
ATIVOS	55406	82,75%	11552	17,25%	66958
PENSIONISTAS	6902	75,61%	2226	24,39%	9128
TOTAL	91215	83,83%	17598	16,17%	108813

- Diferença de quantitativos e percentuais dos resultados de Maio X Junho devido à exclusão de segurados;
- 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

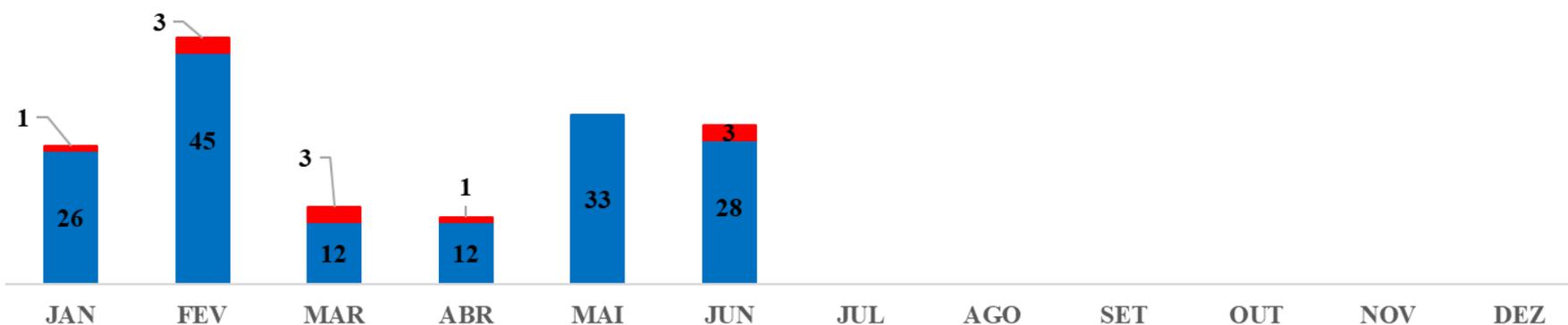
Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte

NOTIFICAÇÃO TCE 2024



ESTRATIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES DO TCE 2024

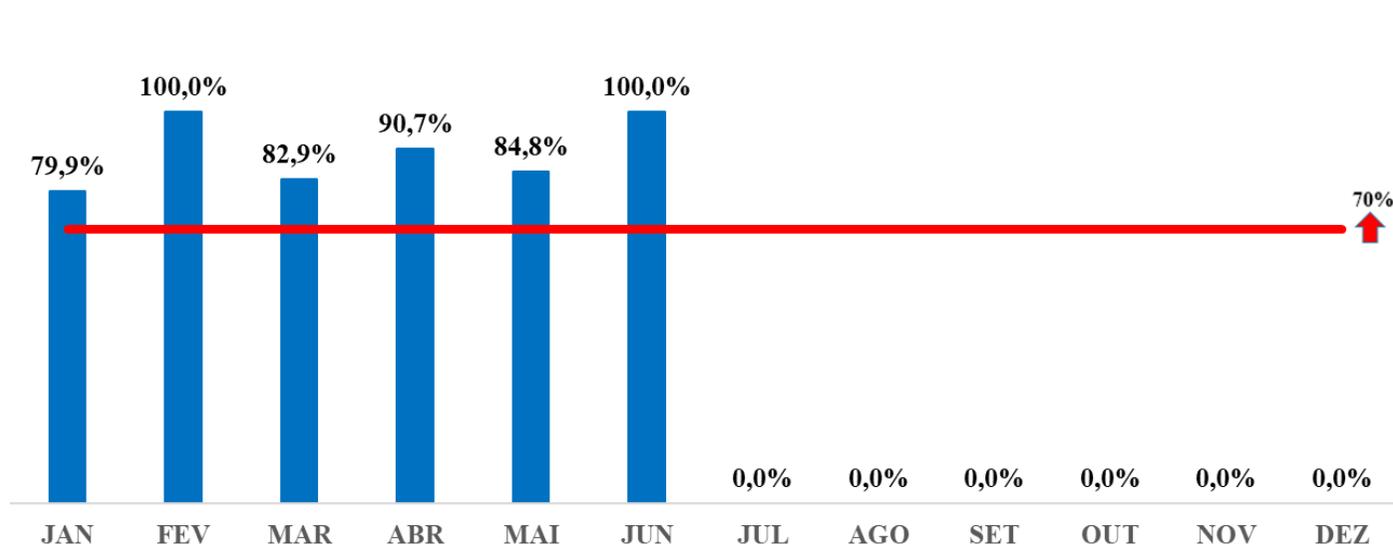
- Concluídos Fora do Prazo
- Concluídos no Prazo



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

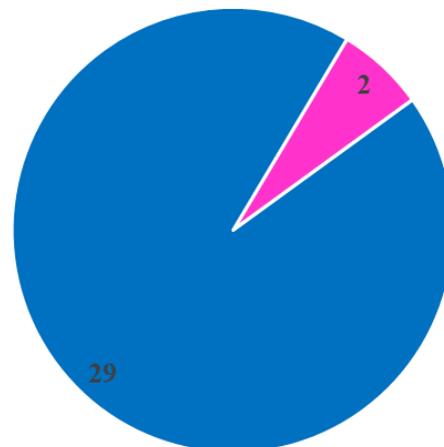
MÊS	PROCESSOS DE PENSÃO PUBLICADOS	PROCESSOS ENCAMINHADOS AO TCE	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	43	32	74,4%	70%
FEV	62	62	100,0%	70%
MAR	34	38	111,8%	70%
ABR	48	41	85,4%	70%
MAI	51	43	84,3%	70%
JUN	26	44	100,0%	70%
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				

Avaliação de Desempenho

Processos de Aquisição

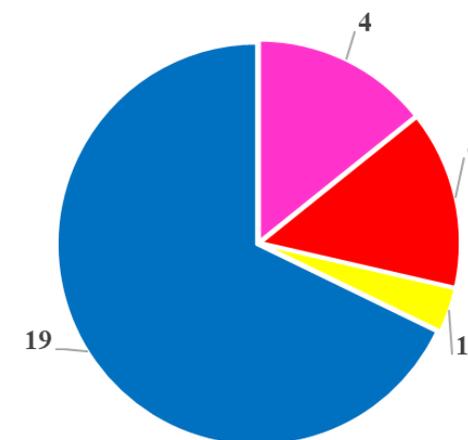
PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS EM JUNHO

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



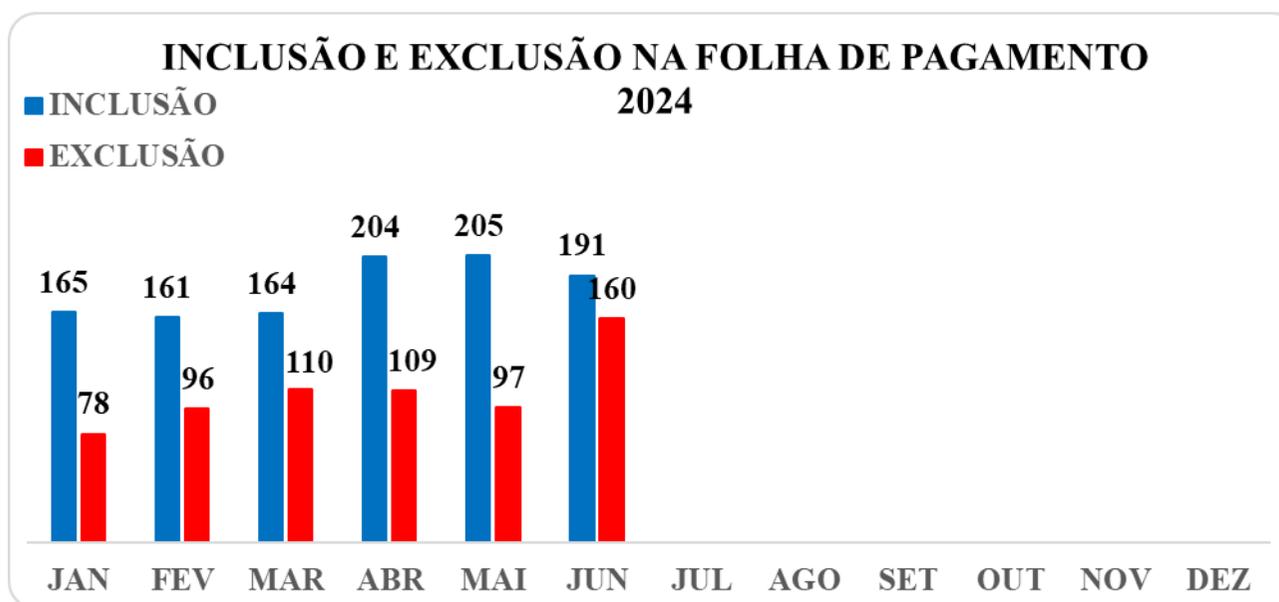
PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE EM JUNHO

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



Avaliação de Desempenho

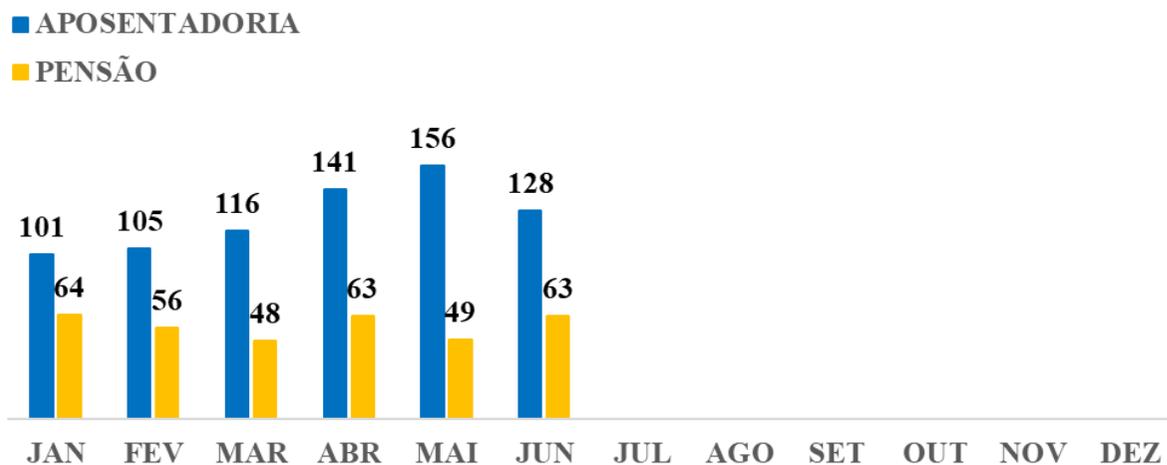
Inclusões e Exclusões de Benefícios na Folha de Pagamento



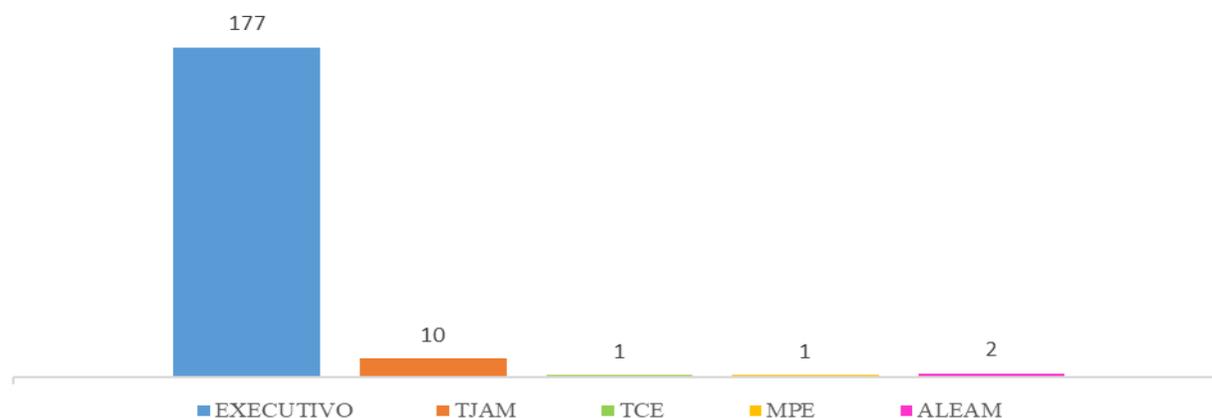
Avaliação de Desempenho

Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO 2024



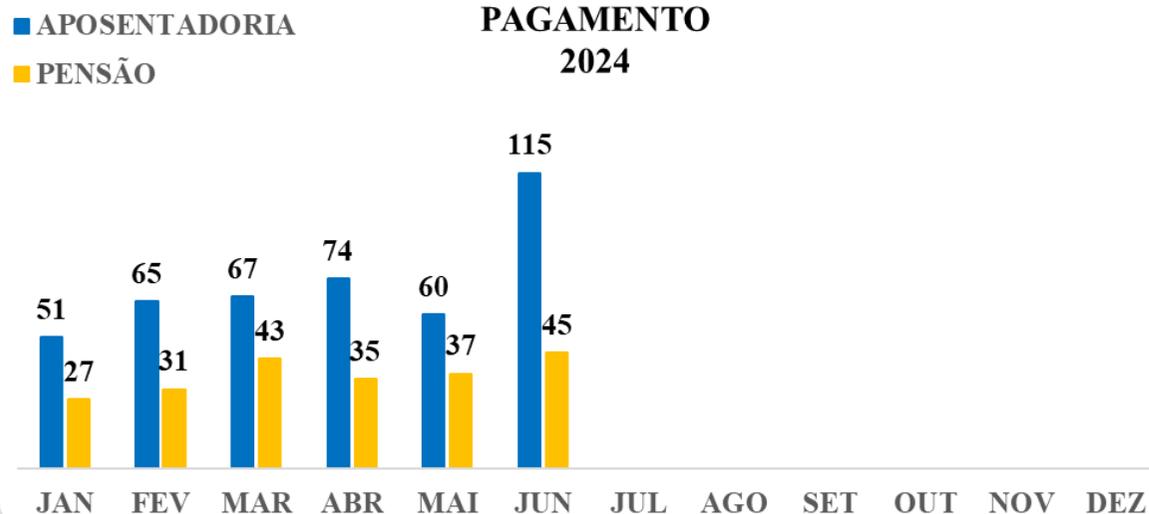
INCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - JUNHO



Avaliação de Desempenho

Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

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



EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - JUNHO



Avaliação de Desempenho

Compensação Previdenciária

Relatório de Ajuste de Contas - MENSAL AMAZONAS 2024							
	RPPS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
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
2	ACRE	R\$ -					
3	BAHIA	R\$ 88,90					
4	BETIM	R\$ 1.394,52					
5	CACHOEIRINHA	R\$ 62,77					
6	CAMPINAS	R\$ 9,56					
7	CEARA	R\$ 11.617,20	R\$ 290,43				
8	DECIPEX	R\$ 2.027,33					
9	DISTRITO FEDERAL	R\$ 107,52					
10	FORTALEZA	R\$ 48,56					
11	GOIAS	R\$ -					
12	ITACOATIARA	R\$ 866,29					
13	LAGES	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
15	MATO GROSSO	R\$ 1.055,72					
16	PARA	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 10.690,68	R\$ 242,97
17	PARANA	R\$ 780,18					
18	R. JANEIRO (ESTADO)	R\$ 369,66					
19	RIO GRANDE DO SUL	R\$ -	R\$ -	R\$ 7.183,68	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
21	SANTA CATARINA	R\$ 147,41					
22	SAO PAULO (CAPITAL)	R\$ 378,51					
23	SAO PAULO (ESTADO)	R\$ 164,58					
24	UBERLANDIA	R\$ 286,30					

Fonte: COMPREV

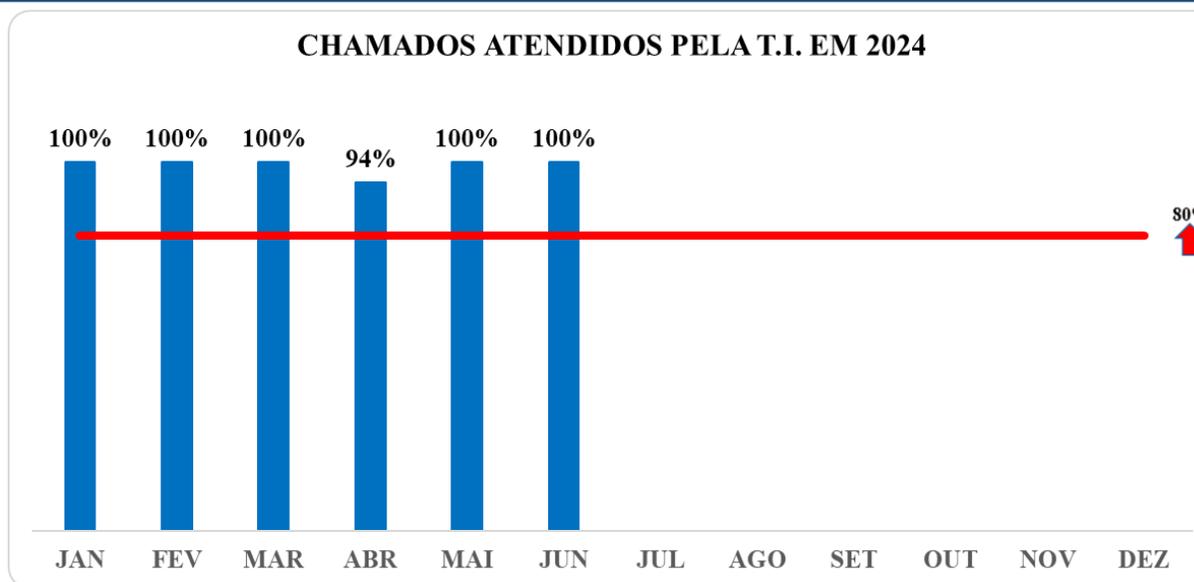
Os deferimentos atendem a ordem cronológica de análise determinada pela Portaria SEPR/ME n 1.529 de 02 de julho de 2020.

Nota: Em AZUL temos a receber

Nota: Em VERMELHO temos a pagar

Avaliação de Desempenho

Chamadas Solucionadas Help Desk T.I.



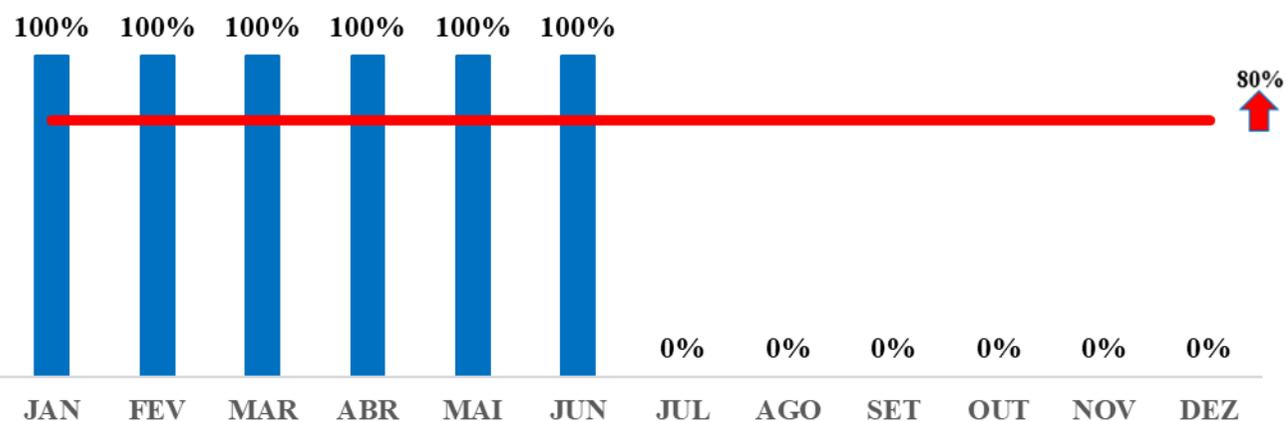
CHAMADOS ATENDIDOS PELA T.I. EM 2024

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				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				

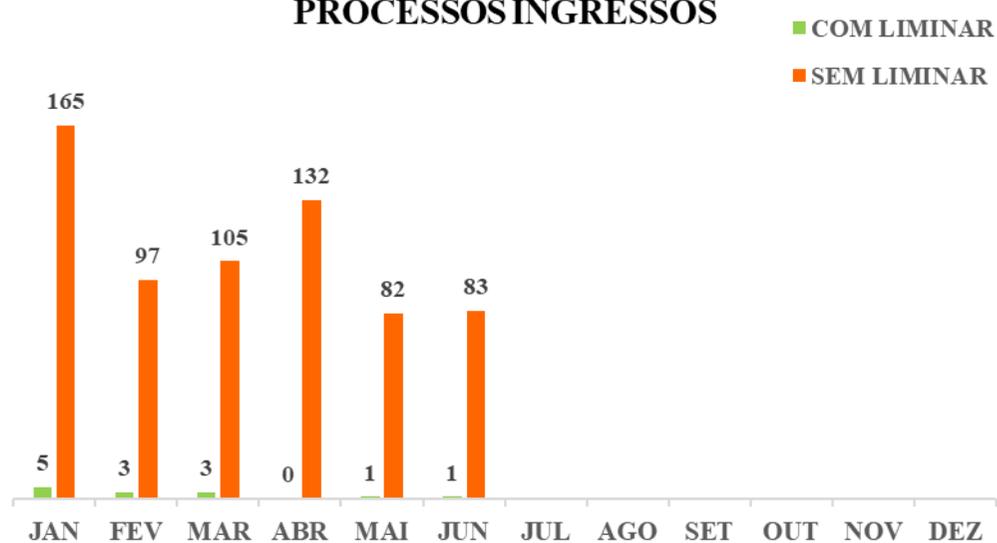
Avaliação de Desempenho

Gejur Contencioso

INFORMAÇÕES MENSAIS DO CONTENCIOSO 2024



PROCESSOS INGRESSOS



Avaliação de Desempenho

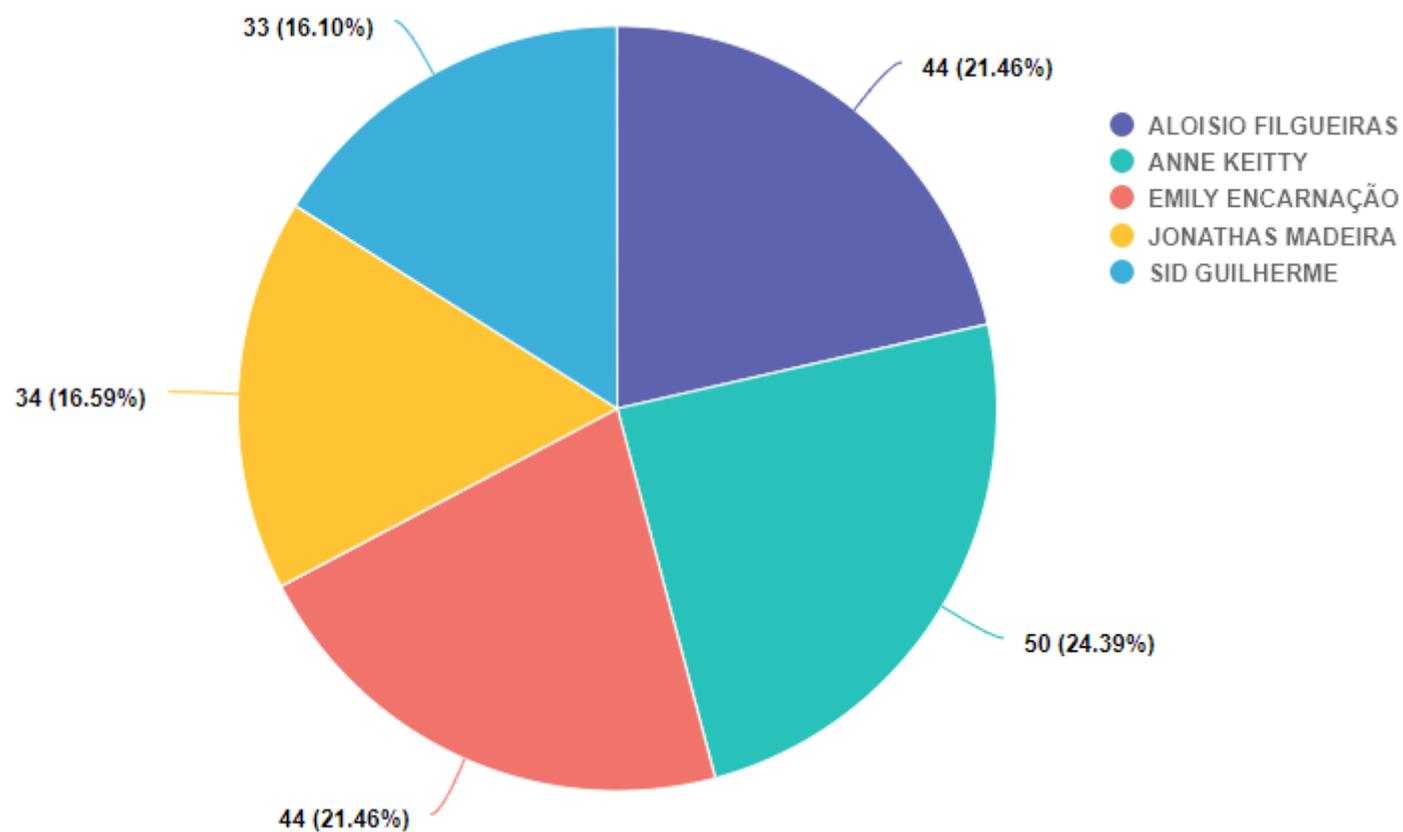
Gejur Contencioso

AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JUNHO	PRECATÓRIO	0	8	49
	RESSARCIMENTO	0	24	
	AÇÃO CIVIL PÚBLICA	1	15	
	CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO	0	1	
AÇÕES ORDINARIA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JUNHO	CONC. DE PENSÃO	0	1	2
	RESSARCIMENTO	0	1	
AÇÃO DE COBRANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JUNHO		0	1	1
JUIZADO ESPECIAL				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
JUNHO		0	32	32

Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Prev. Adm.

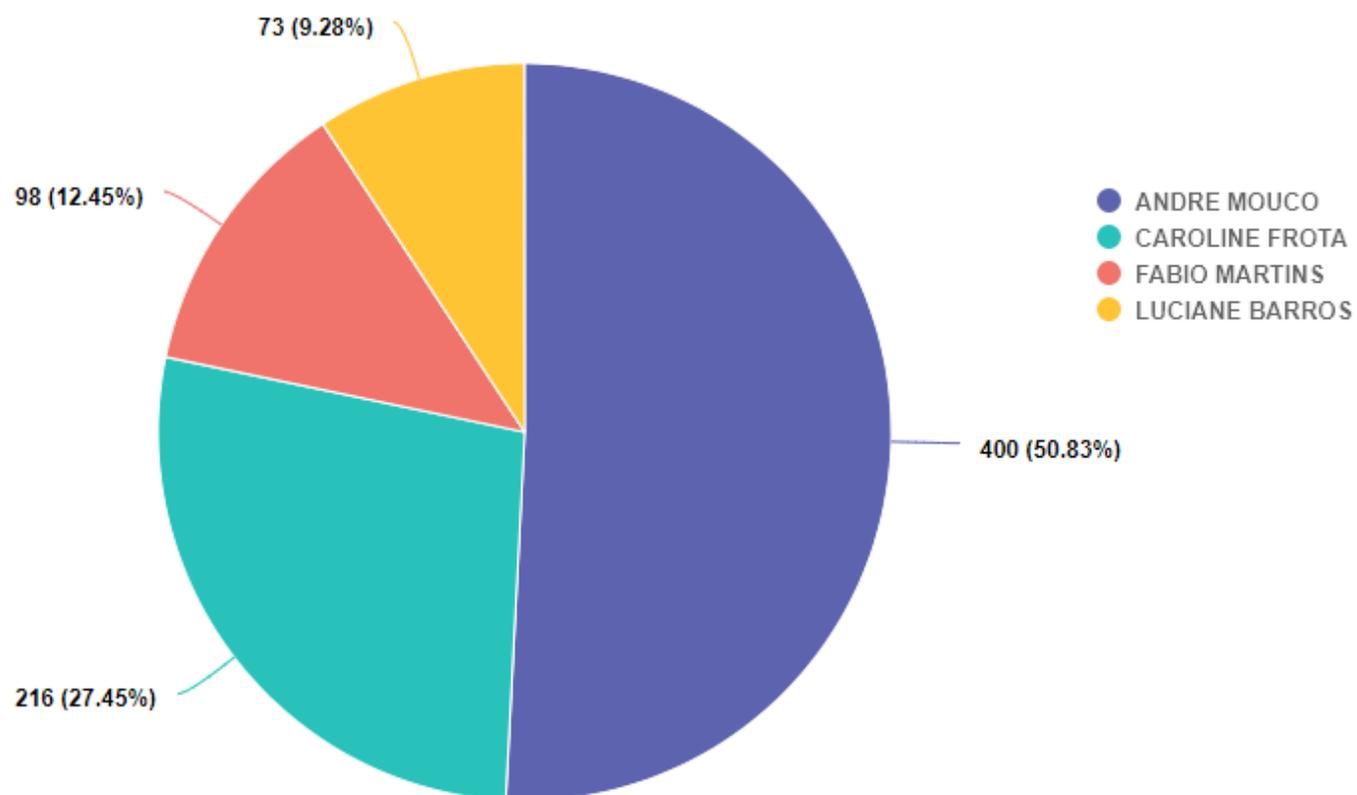
Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ALOISIO FILGUEIRAS	44
ANNE KEITTY	50
EMILY ENCARNAÇÃO	44
JONATHAS MADEIRA	34
SID GUILHERME	33
Total	205



Avaliação de Desempenho

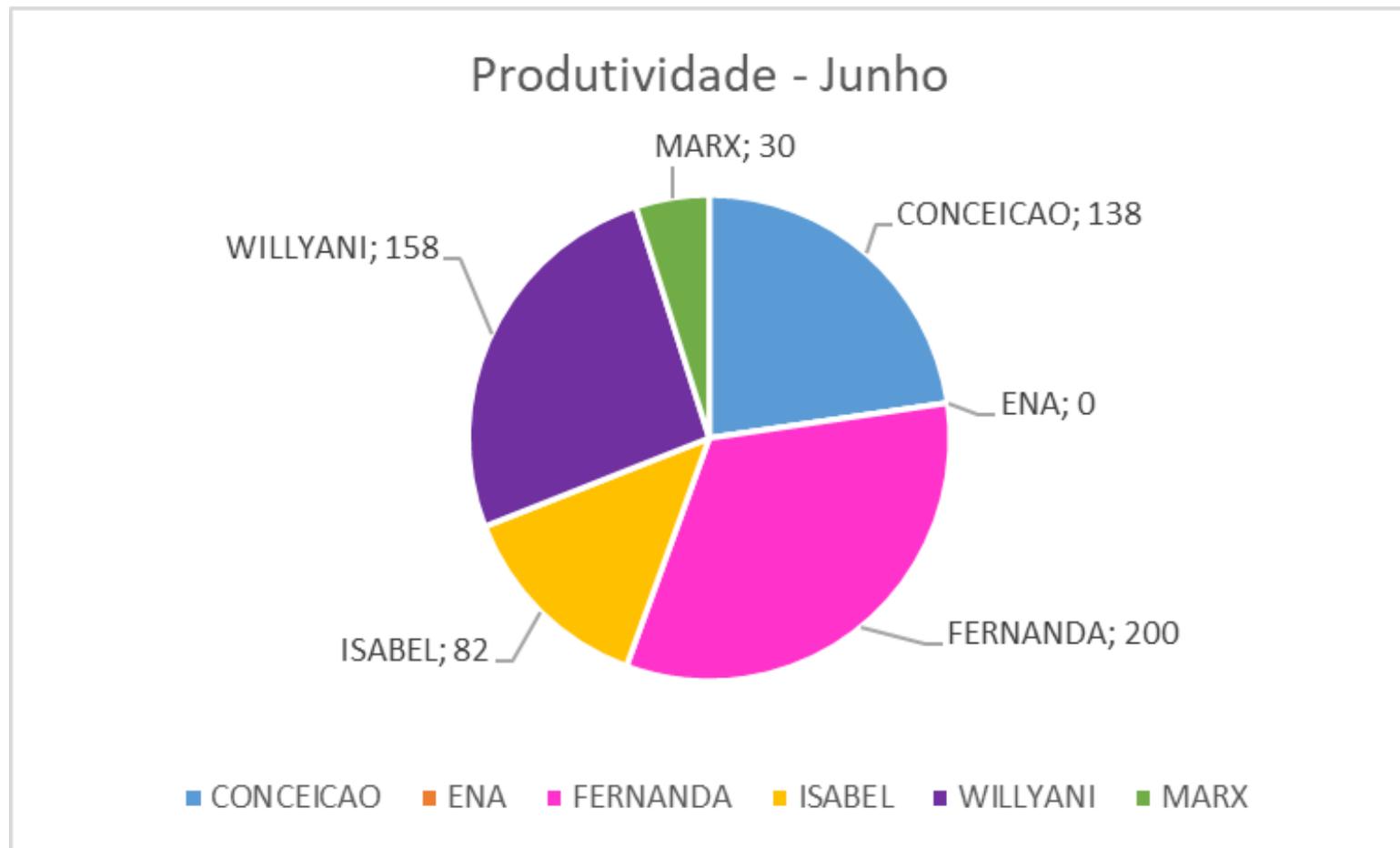
GEJUR – Produtividade Contencioso

Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ANDRE MOUCO	400
CAROLINE FROTA	216
FABIO MARTINS	98
LUCIANE BARROS	73
Total	787



Avaliação de Desempenho

Produtividade Gadir



Foco no Cliente

Laudo CONTRIN

212 PROCESSOS GERAIS

176 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS

167 LAUDOS DE APOSENTADORIA

9 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS ENCAMINHADOS AO COARQ

14 PROCESSOS DE PENSÕES

13 LAUDOS DE PENSÃO

1 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS DE PENSÃO ENCAMINHADOS AO COARQ

22 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS

14 LAUDOS EMITIDOS

8 DILIGÊNCIA EXTERNA

6 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

984 DEMANDAS DA OUVIDORIA

691 E-MAILS PARA CONSULTA

290 CHAMADAS DE LIGAÇÃO

3 DEMANDA DO "FALA BR"

3 E-OUV

RECURSOS HUMANOS

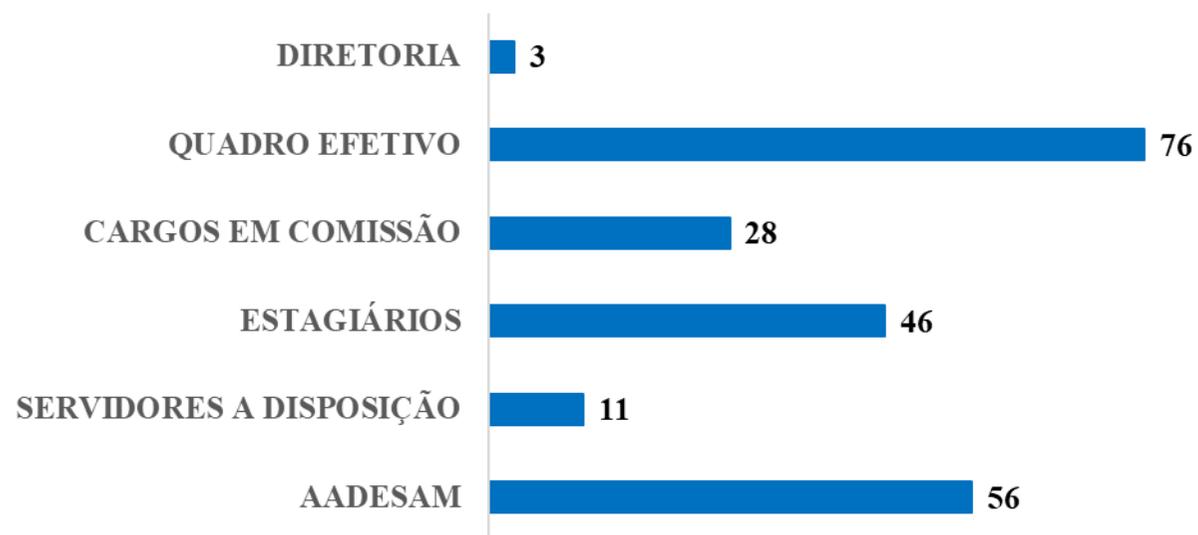


ISO 9001 – Item X
Pro Gestão – Item Y

Recursos Humanos

Qtde. de Colaboradores, Estagiários e Terceirizados

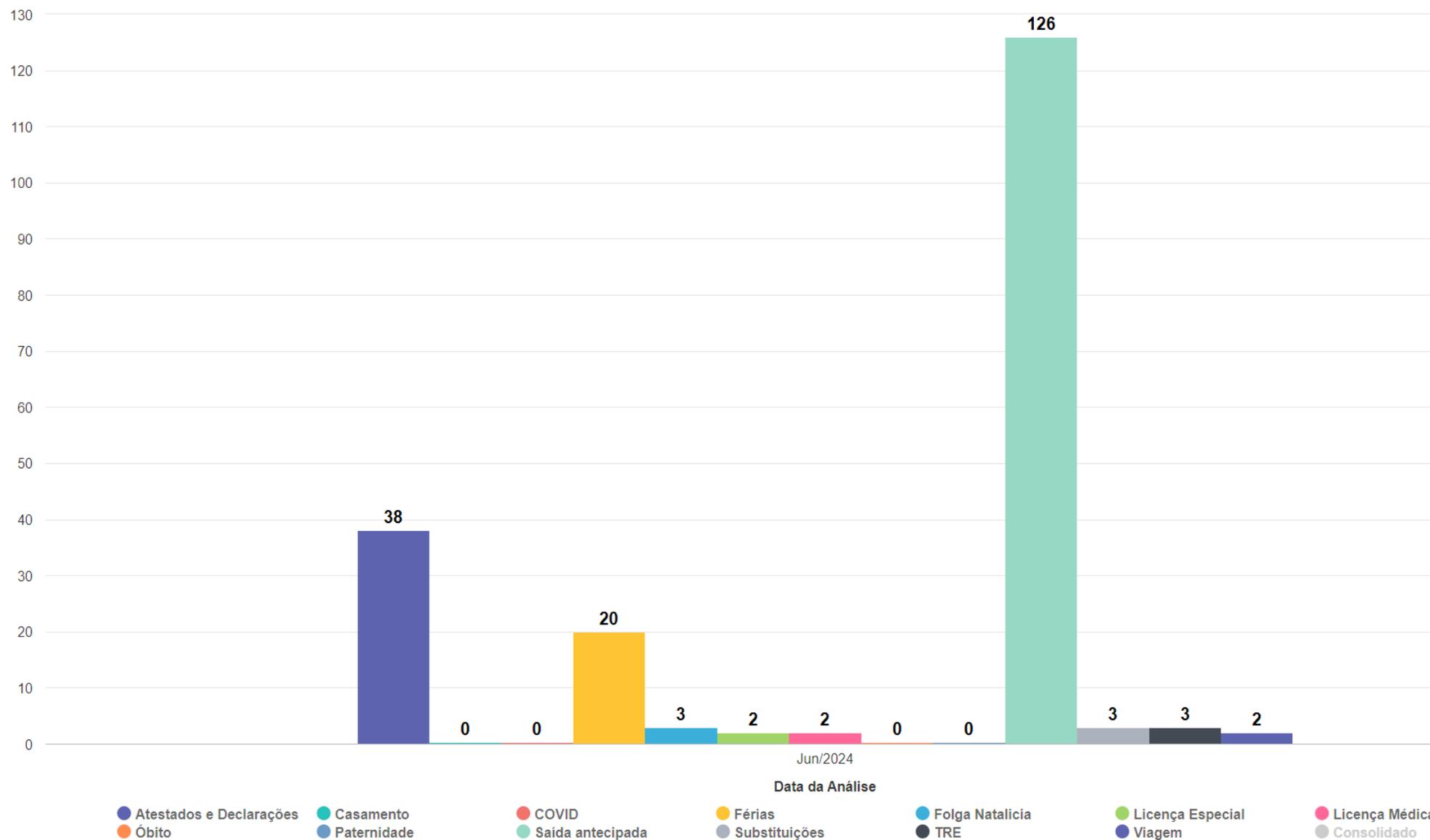
CARGOS E FUNÇÕES - JUNHO/2024



Recursos Humanos

Absenteísmo

TOTAIS POR PERÍODO - ABSENTEÍSMO



AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - JUNHO 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 - JUNHO 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	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	52	Excelente	Excelente	Bom	Excelente	Bom	Excelente	Bom
AGENDA ASSESSORIA	52	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

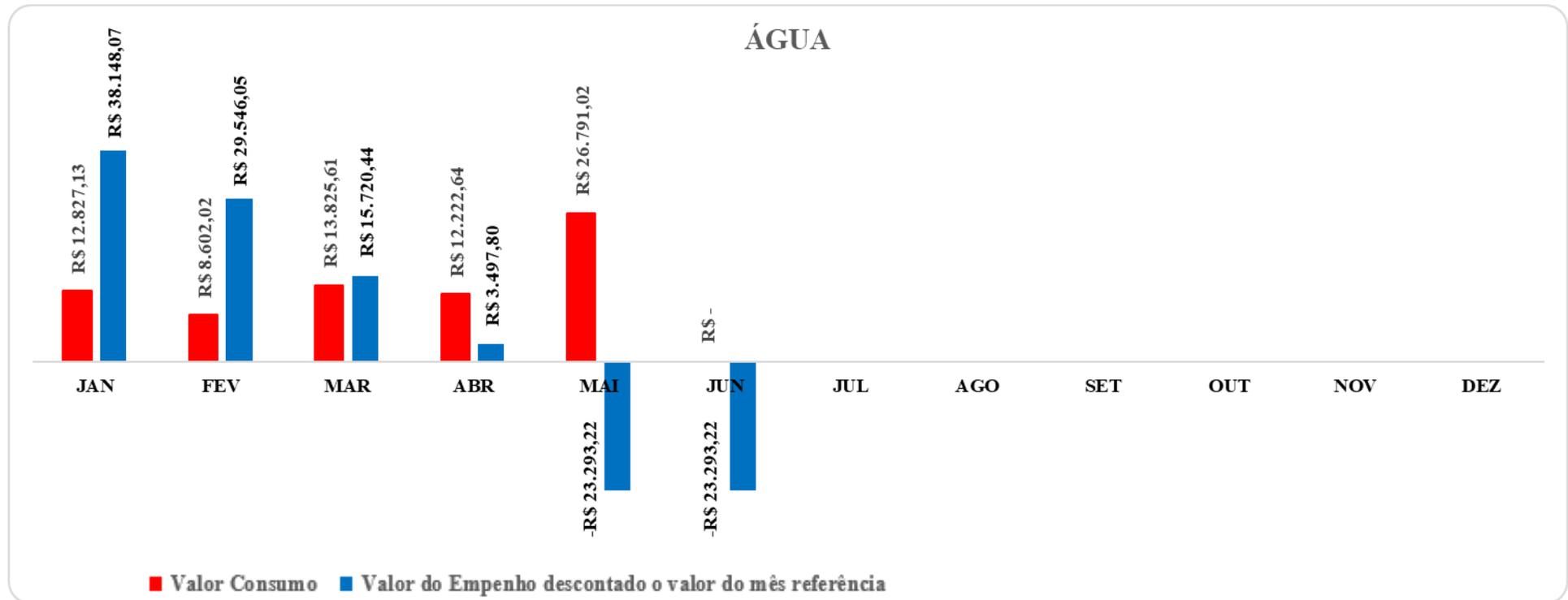
2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - JUNHO 2024

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 - AADES AM	54,5	Excelente	Excelente	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente

PAGAMENTO DE CONTAS

PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Água

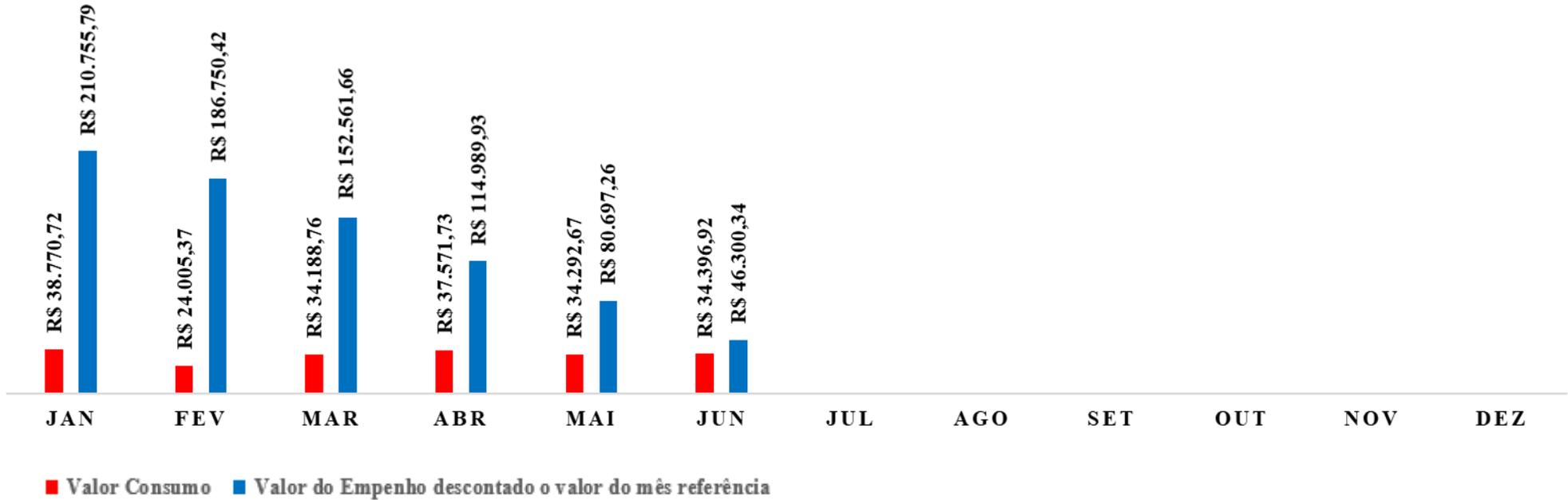


- Até o momento em que o Relatório SGQ foi realizado, não houve envio do consumo de água referente ao mês de junho.

PAGAMENTO DE CONTAS

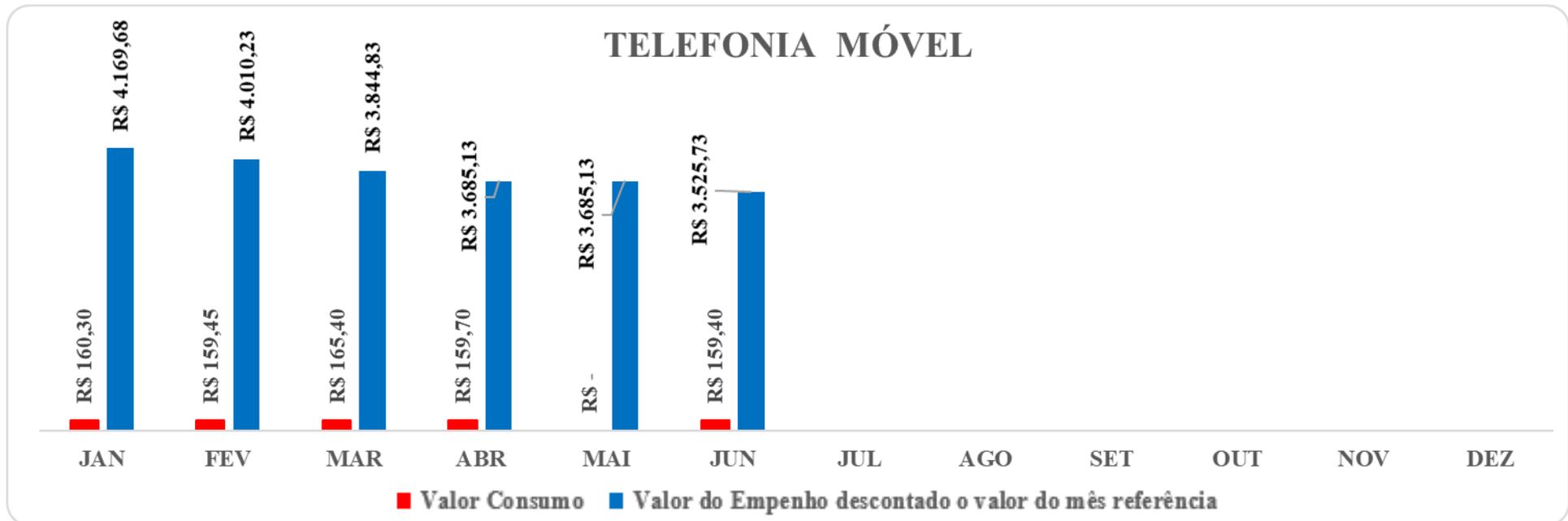
Consumo de Energia

ENERGIA



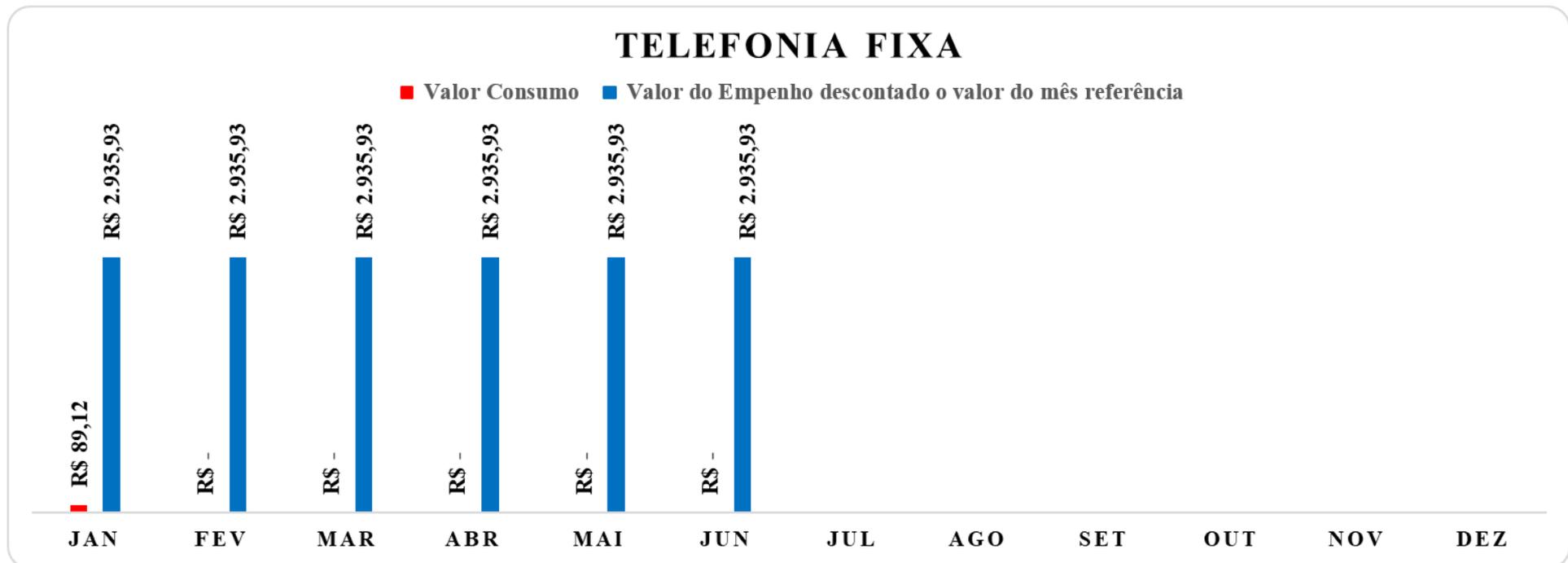
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Telefonia Móvel



PAGAMENTO DE CONTAS

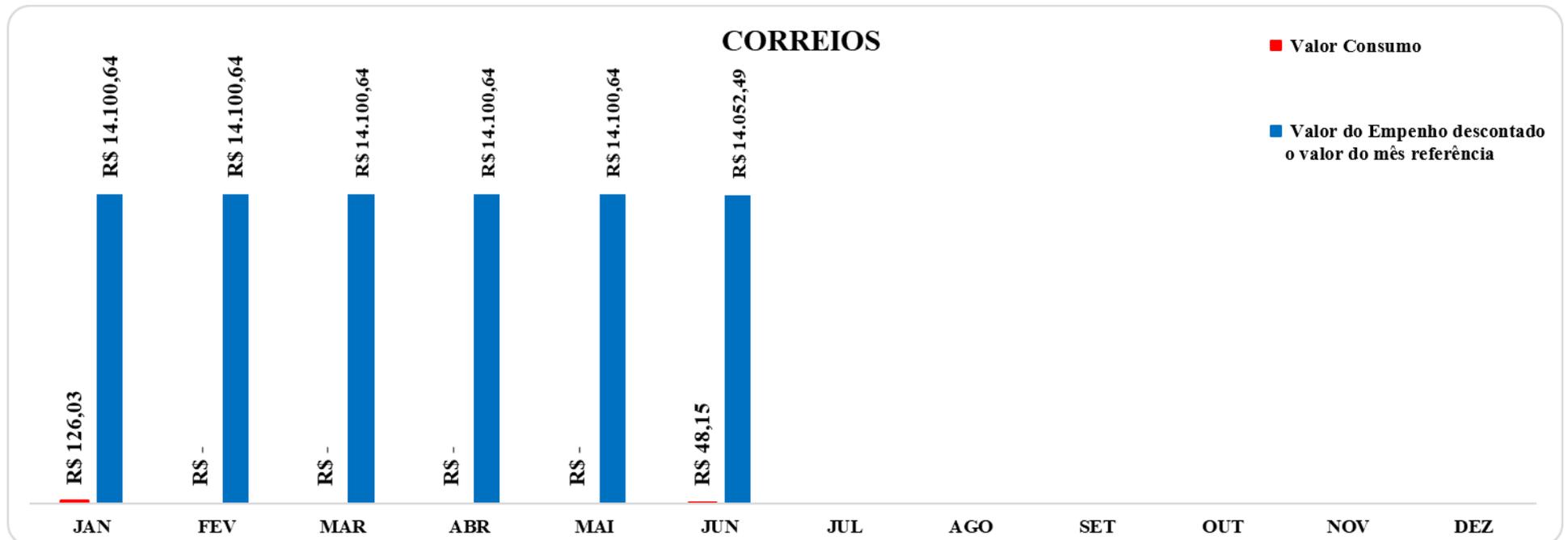
Consumo de Telefonia Fixa



- 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.

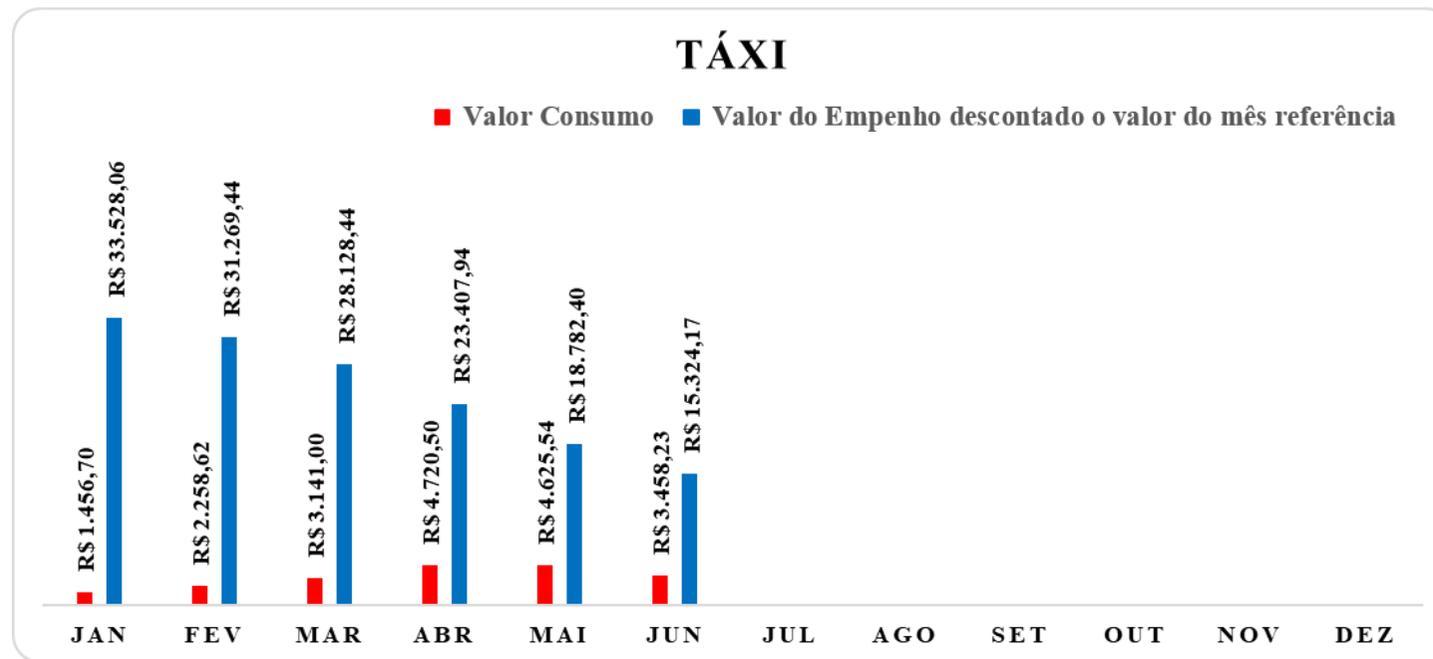
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Correios



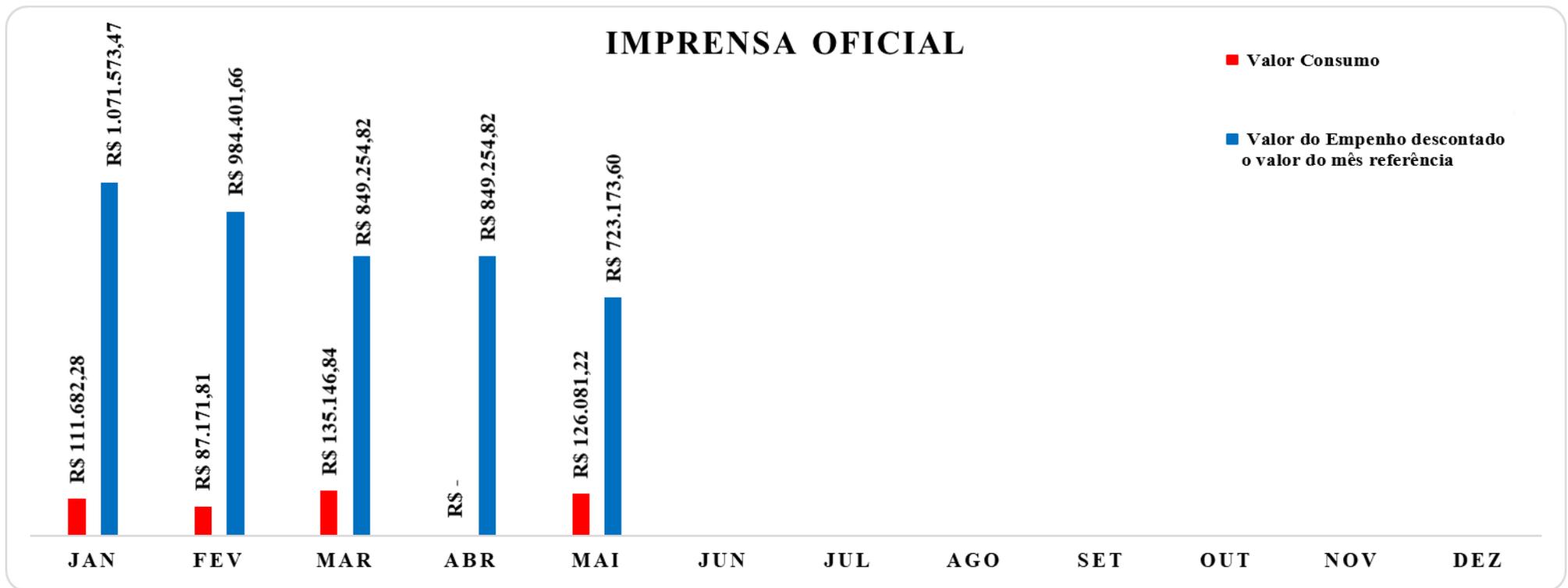
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Táxi



PAGAMENTO DE CONTAS

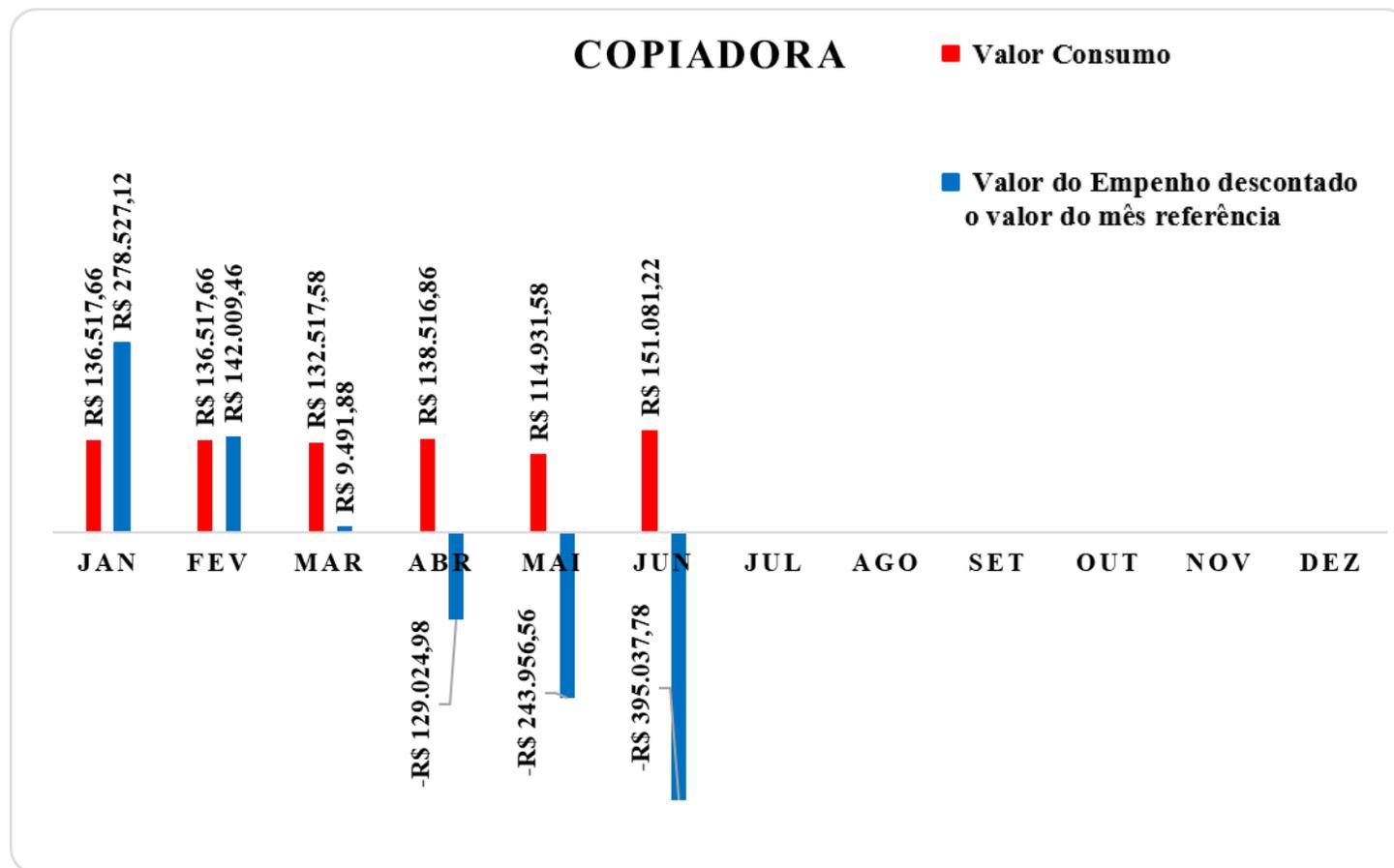
Consumo de Imprensa Oficial



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

PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Copiadoras



AMAZONPREV

JUN - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO