

AMAZONPREV

MAI - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO

Calendário

Maio de 2024



MAIO 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 - Dia do Trabalho
Dia 30 - Corpus Christ
Dia 31 - Ponto Facultativo

CONTEXTO ORGANIZACIONAL



Contexto Organizacional

A Organização e seu contexto:



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

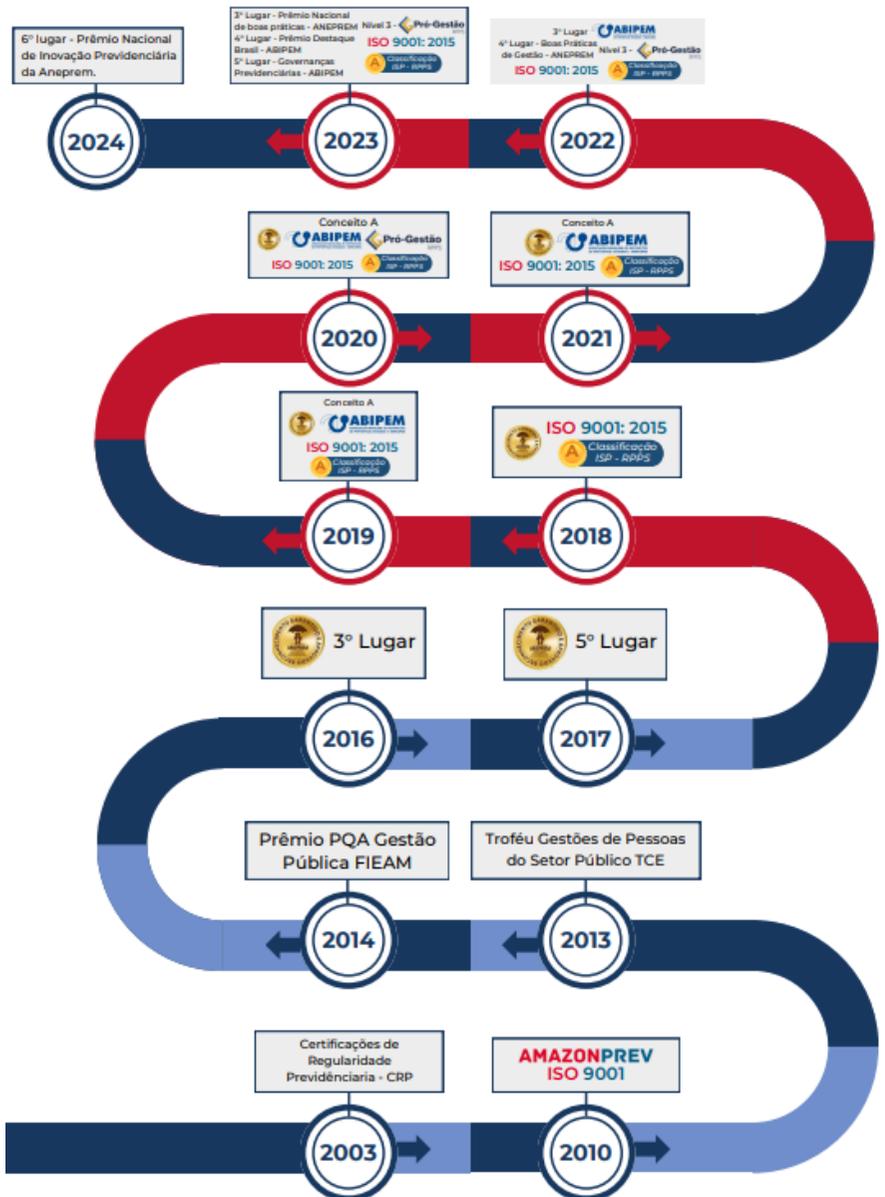
- Seus Clientes;
- Governo do Estado do Amazonas;
- Órgãos Fiscalizadores e/ou Regulamentadores;
- Servidores da Instituição;
- Provedores Externos;
- Sociedade;
- Conselhos da Amazonprev;

Contexto Organizacional

Atendimento de sua missão com seus clientes



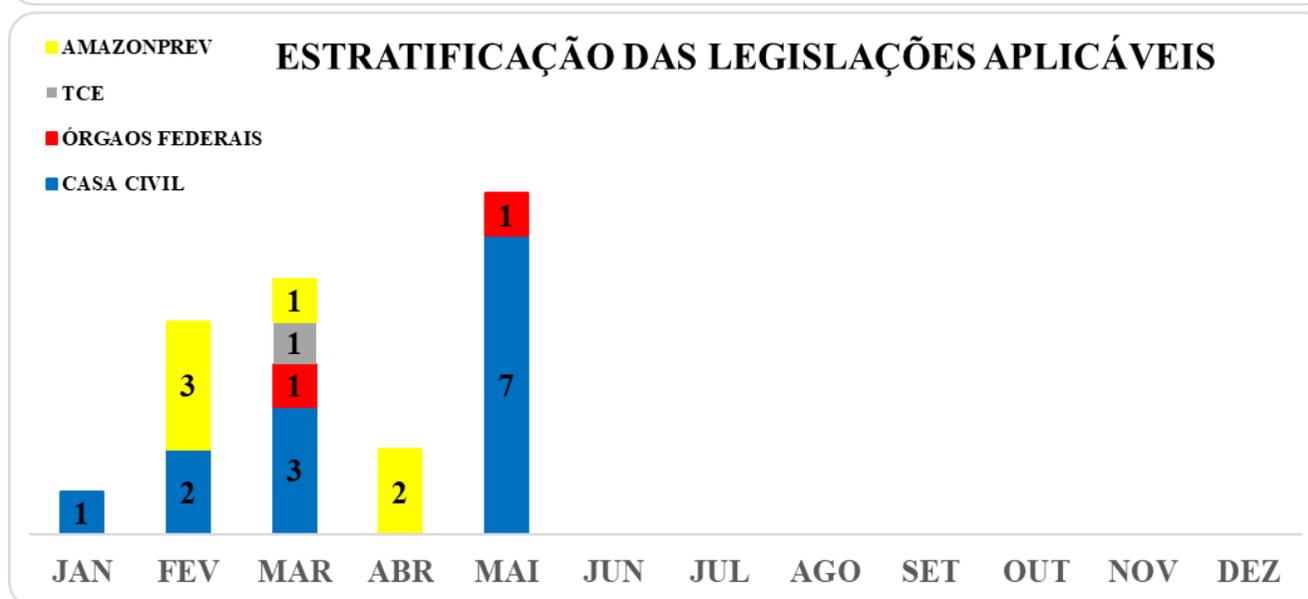
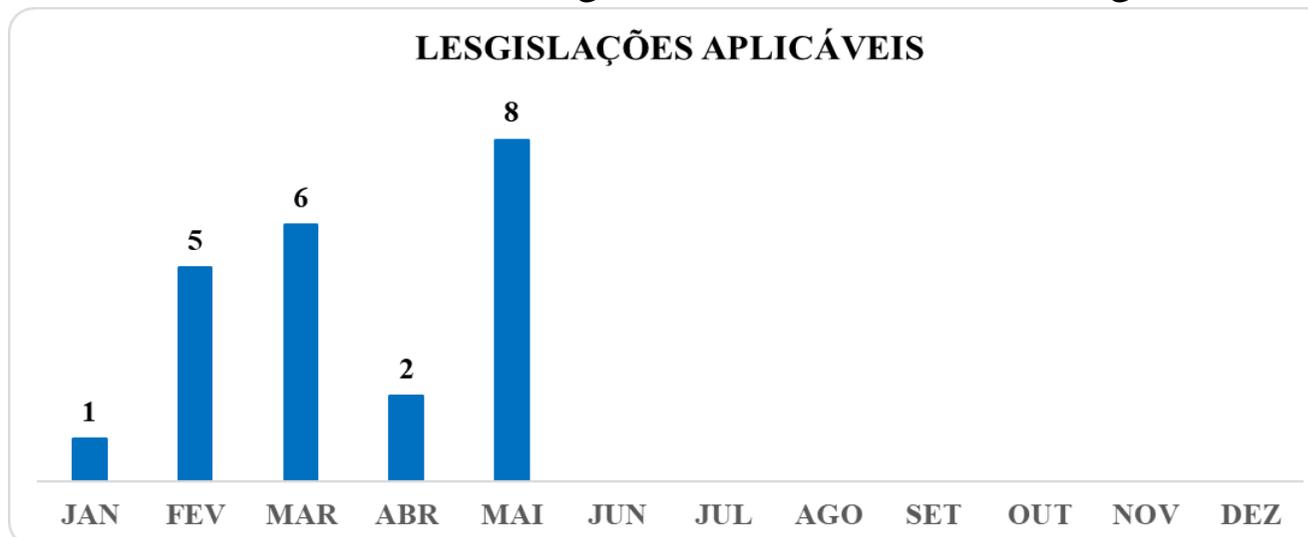
Fundação **AMAZONPREV**
HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



Contexto Organizacional

Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

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

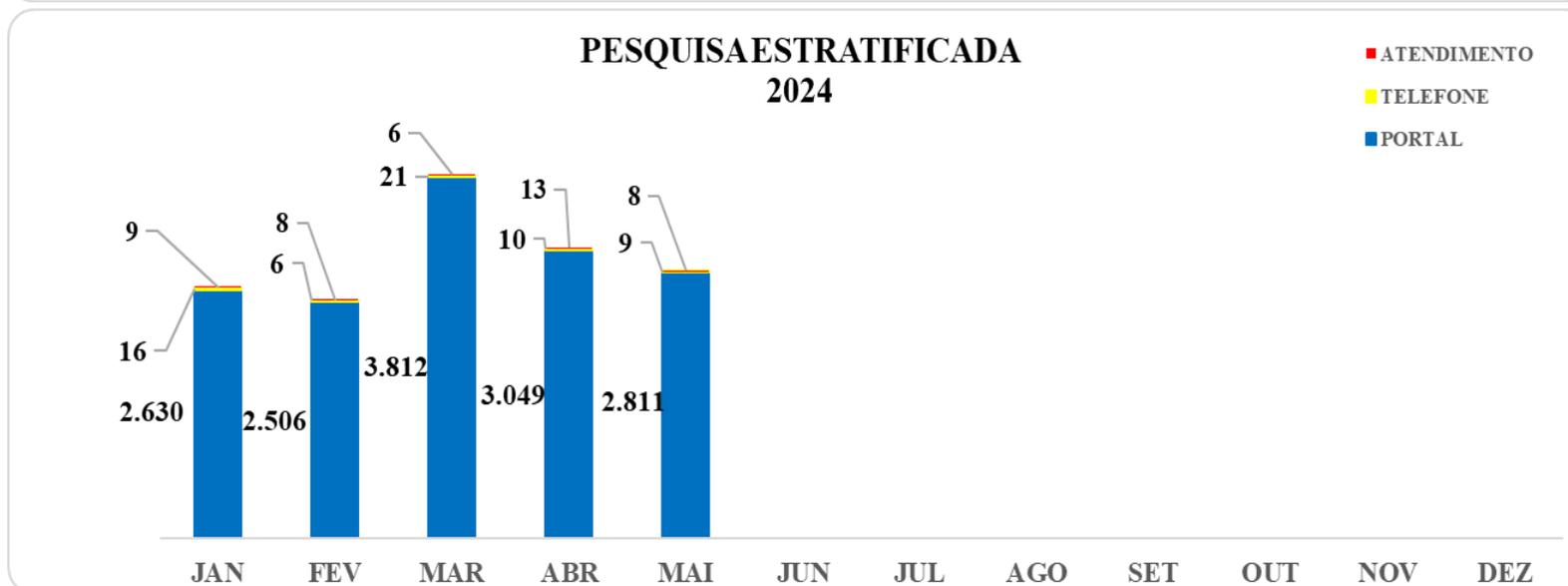
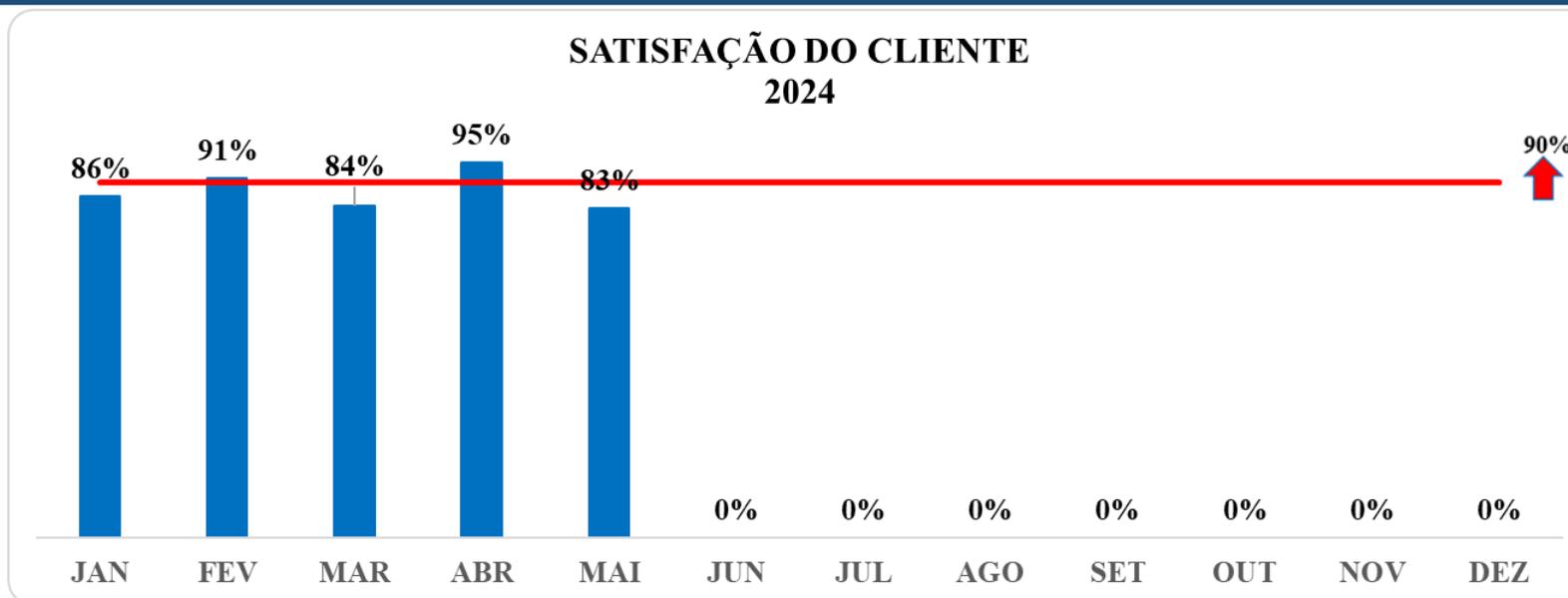


FOCO NO CLIENTE



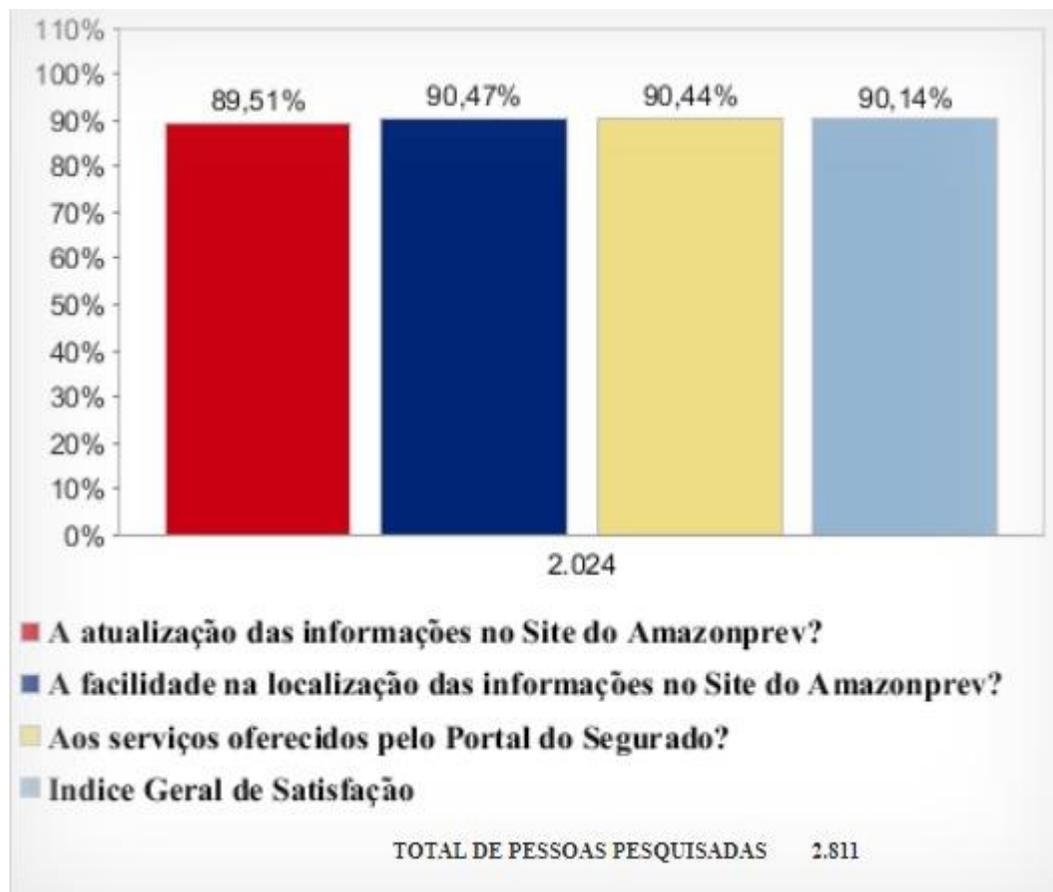
Foco no Cliente

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

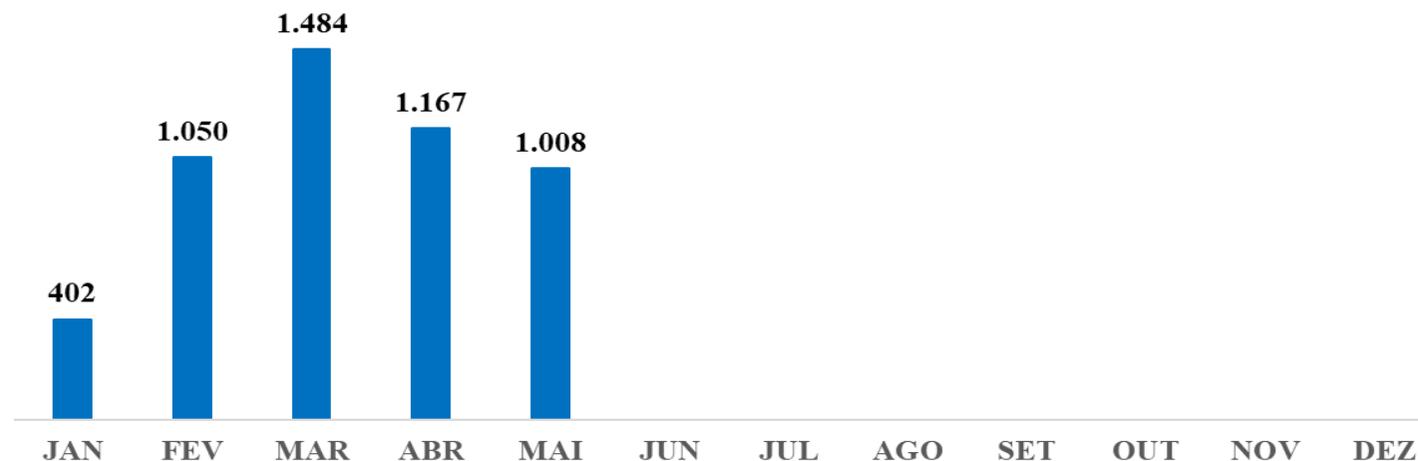


Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

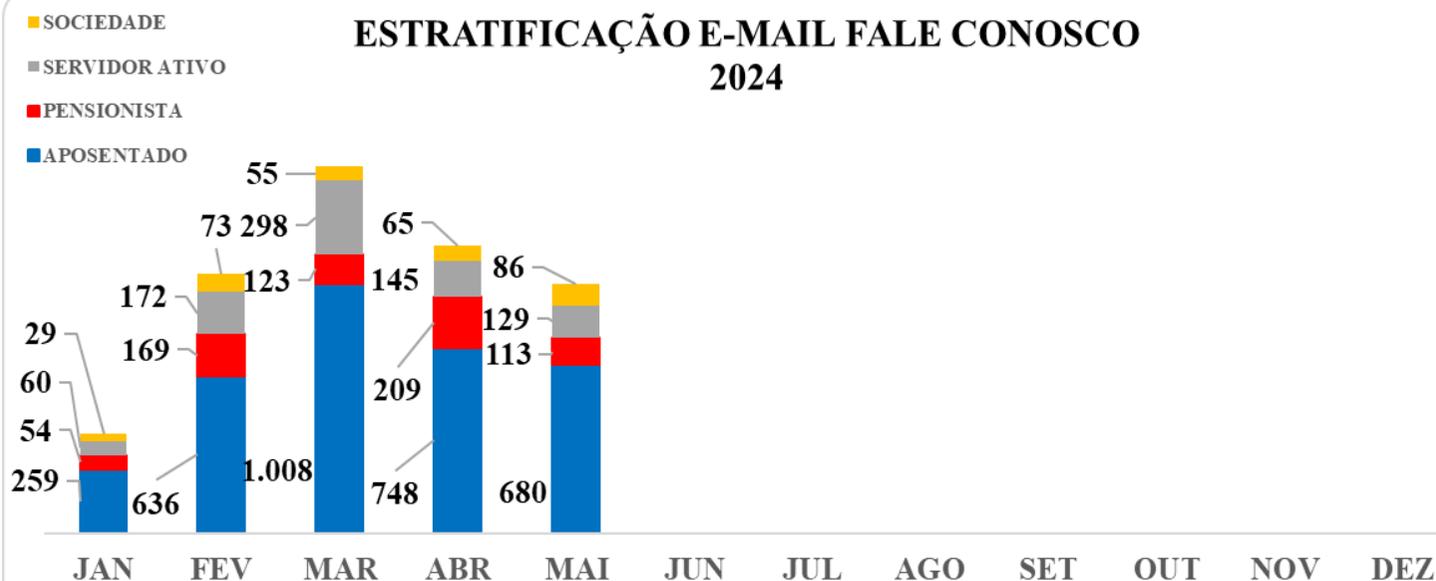
Foco no Cliente

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

E-MAIL FALE CONOSCO 2024



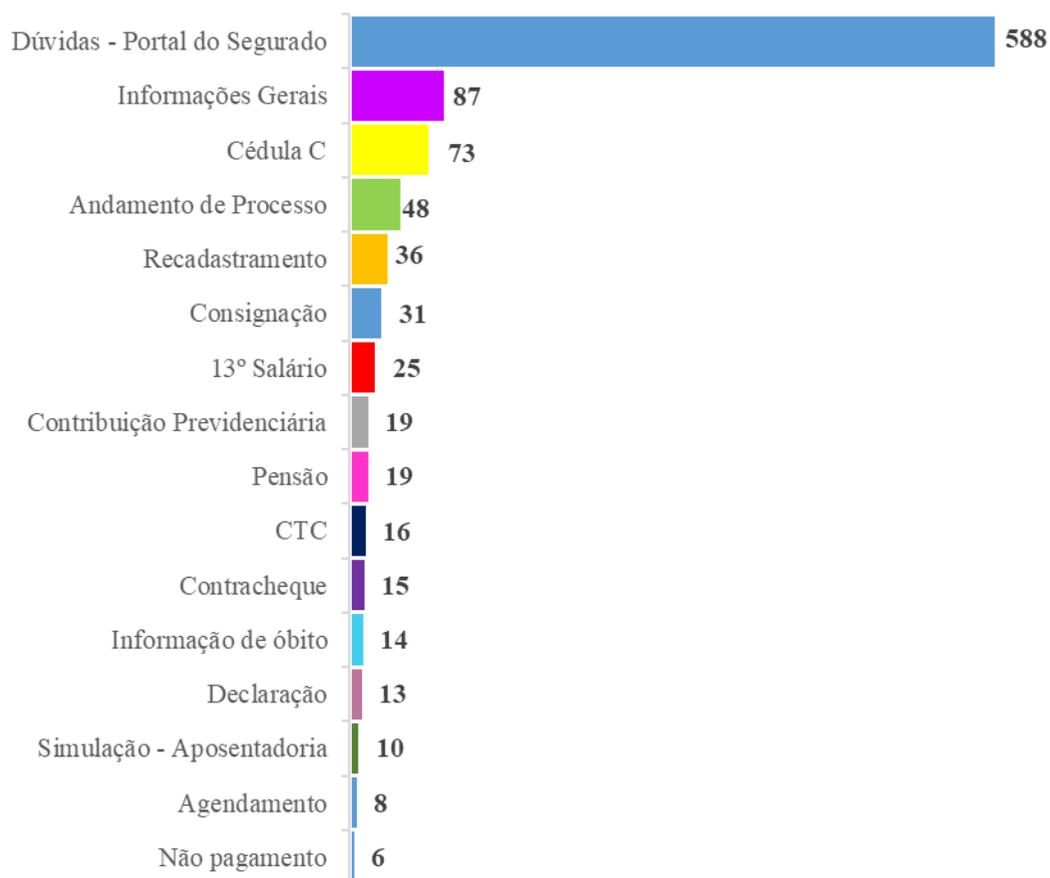
ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2024



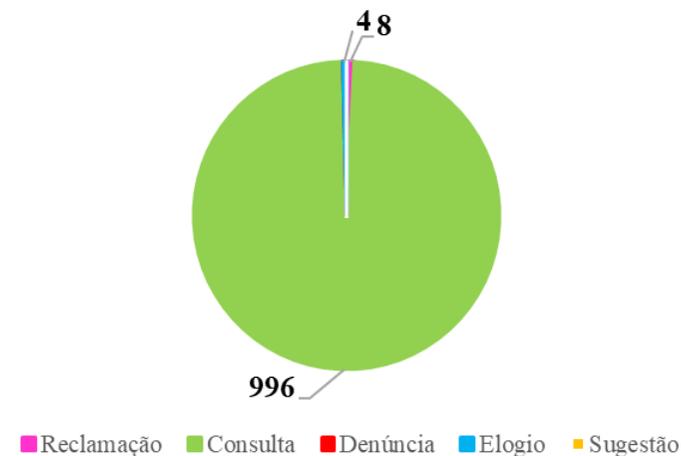
Foco no Cliente

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

MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL - MAIO



TIPO DE ATENDIMENTO E-MAIL - MAIO

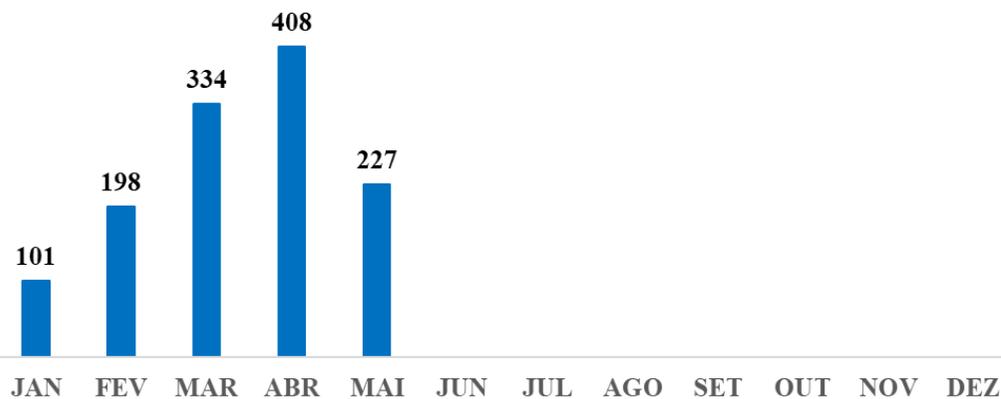


TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	8
Consulta	996
Denúncia	0
Elogio	4
Sugestão	0

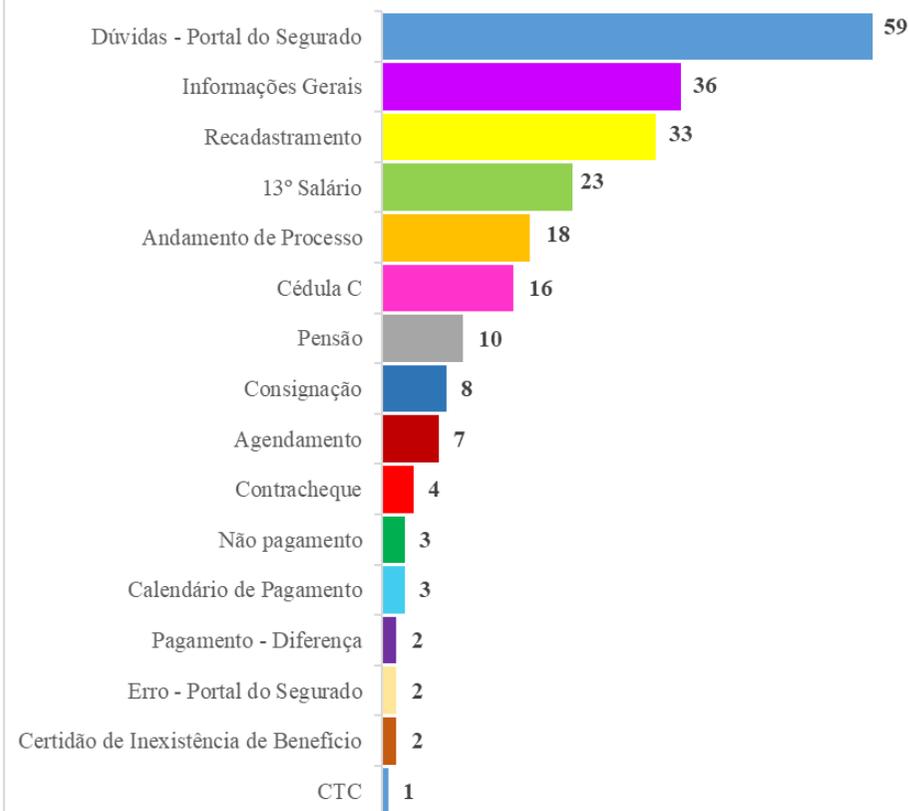
Foco no Cliente

Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

TELEFONE OUVIDORIA 2024

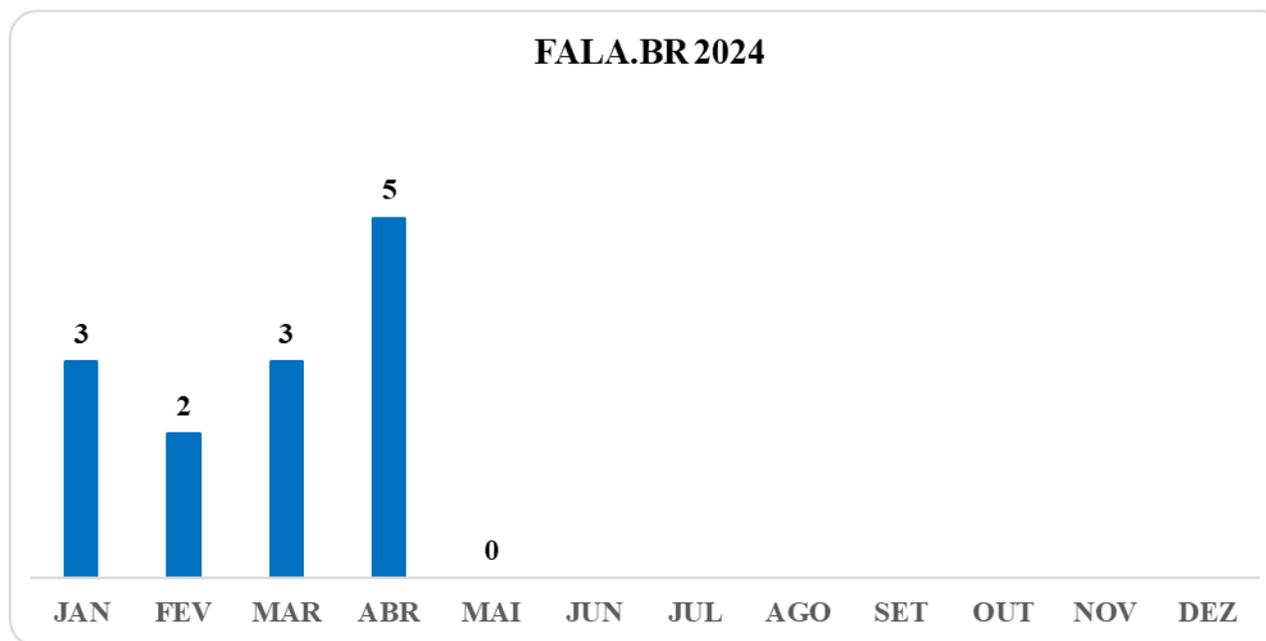


MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE - MAIO



Foco no Cliente

Registro “FALA.BR”

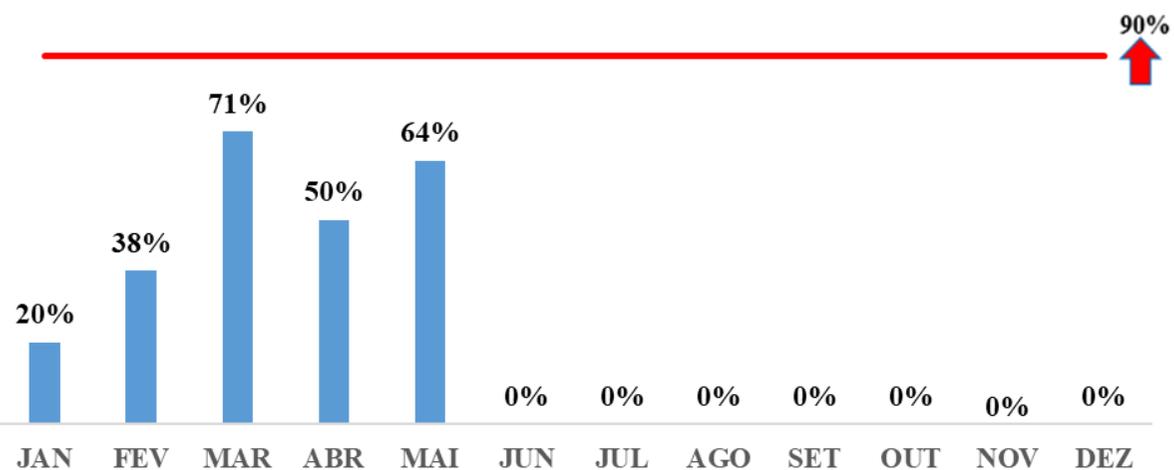


Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria, a forma de acesso utilizada pelos cidadãos até dezembro de 2023 era através do sistema de Ouvidorias, e-OUV e E-SIC, no entanto após decisão do Sistema de Ouvidoria Nacional, ficou estabelecido apenas o canal FALA.BR.

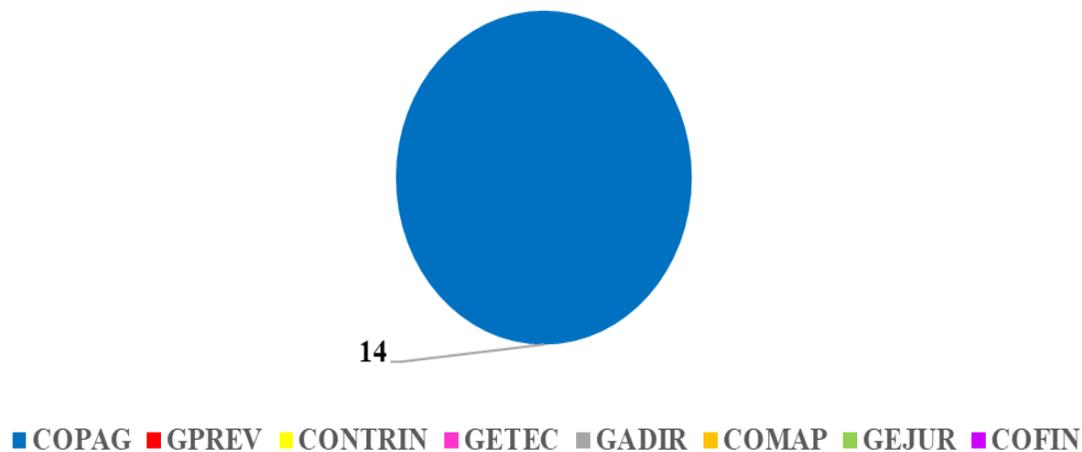
Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

RECLAMAÇÃO DE CLIENTE 2024

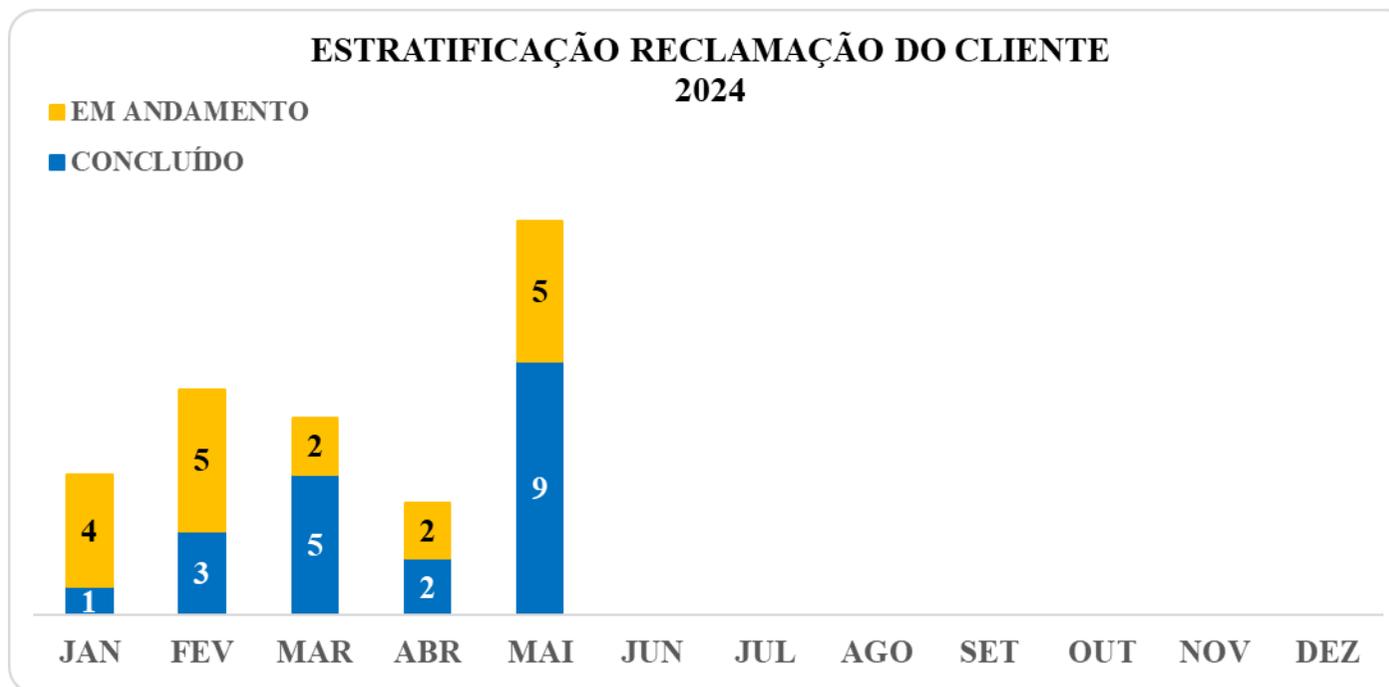


RECLAMAÇÃO DE SETORES POR ÁREA - MAIO



Foco no Cliente

Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis

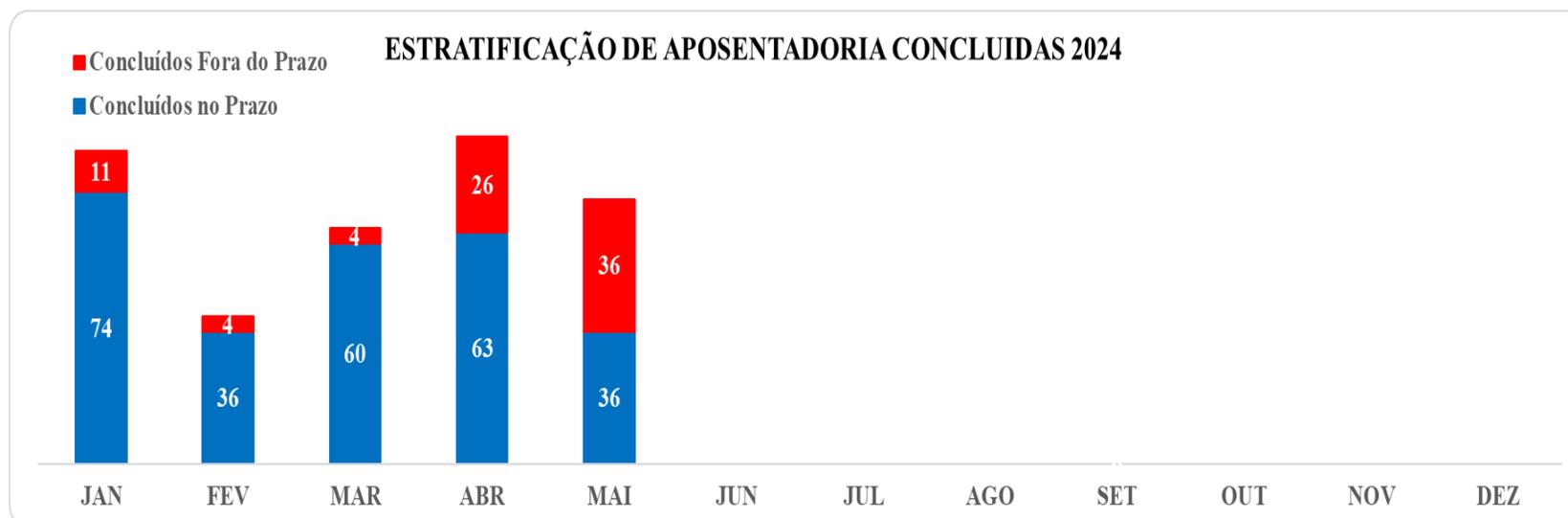
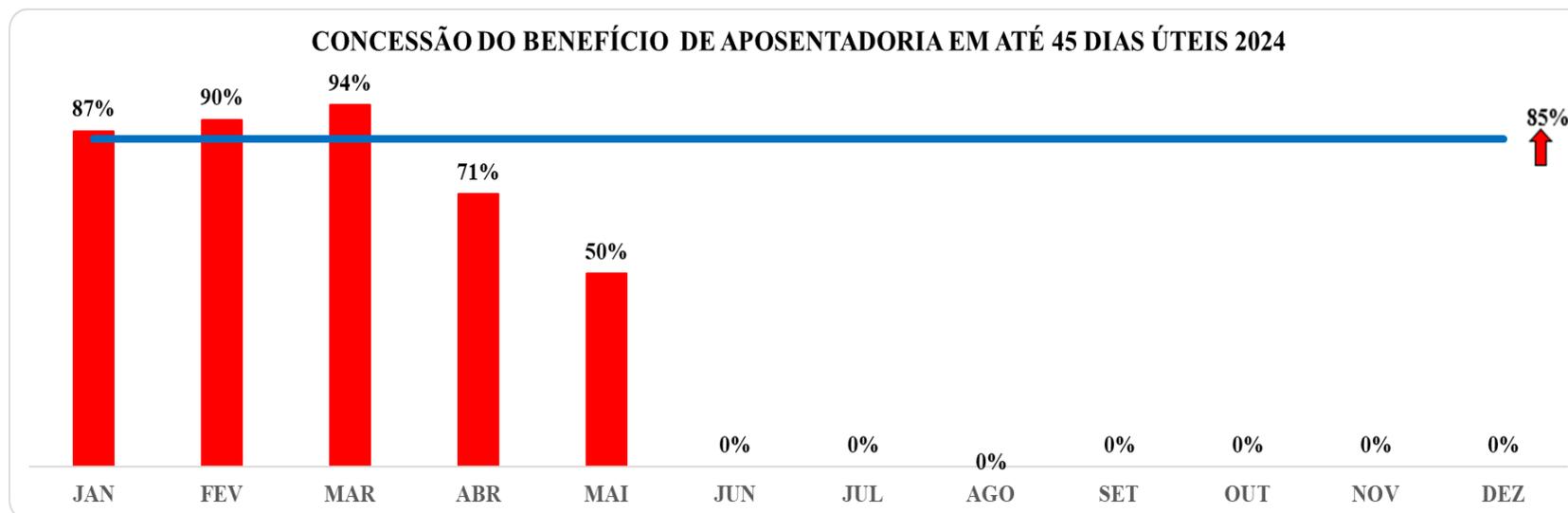


AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

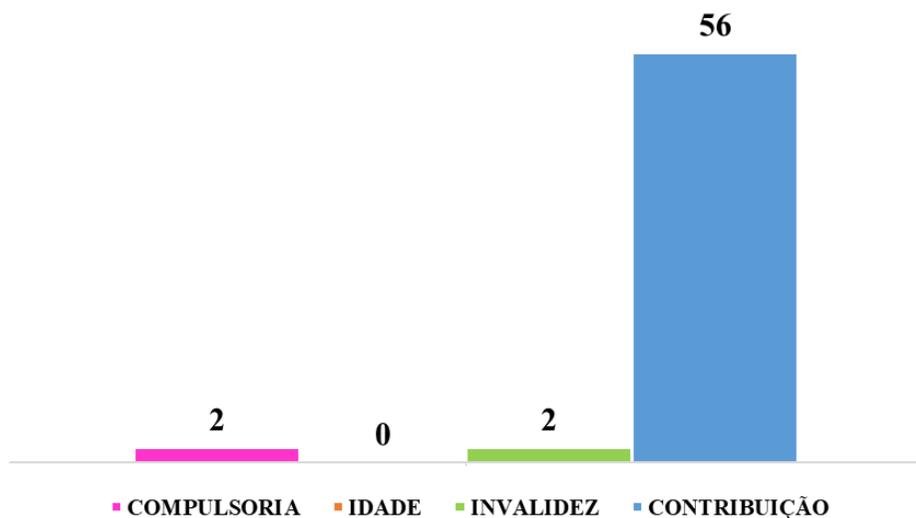


- 72 processos concluídos, sendo 36 concluídos dentro do prazo;

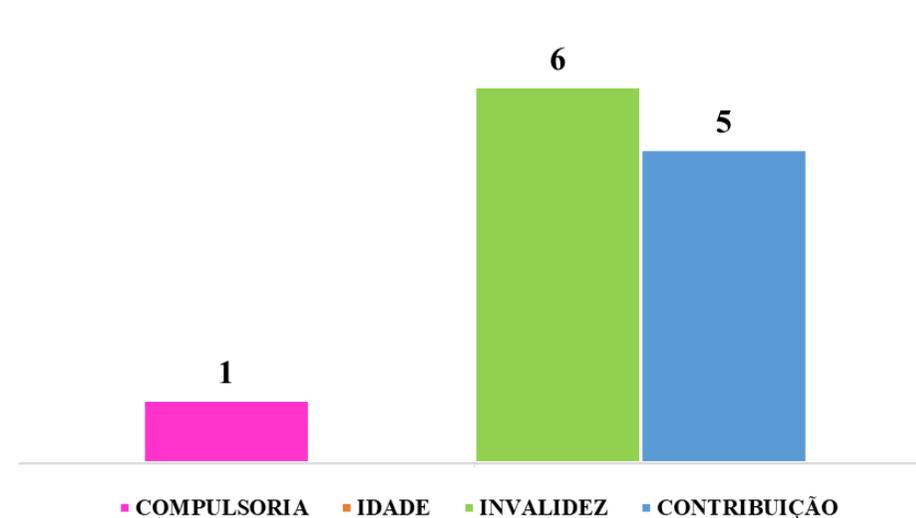
Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

FFIN - MAIO



FPREV - MAIO

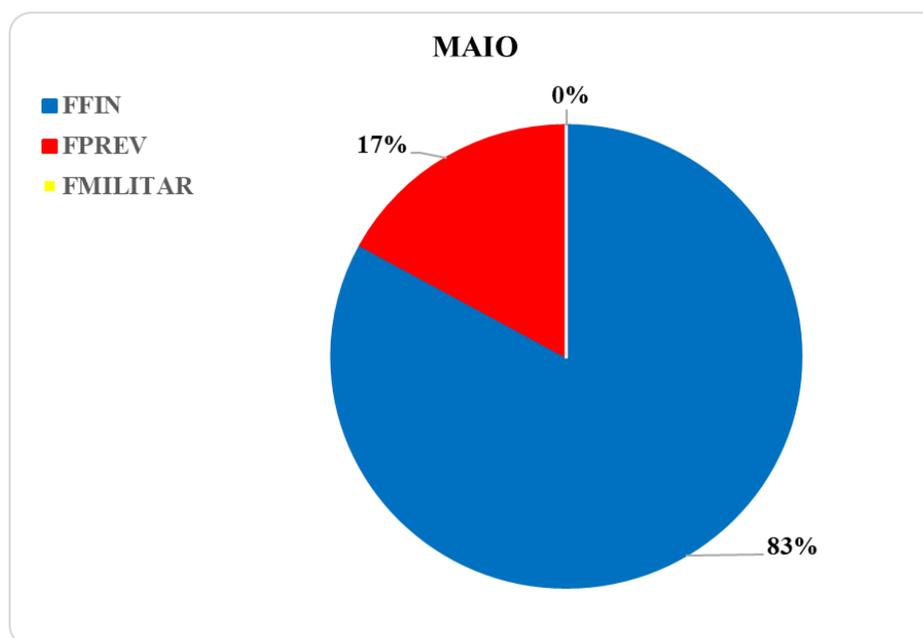


Avaliação de Desempenho

Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO

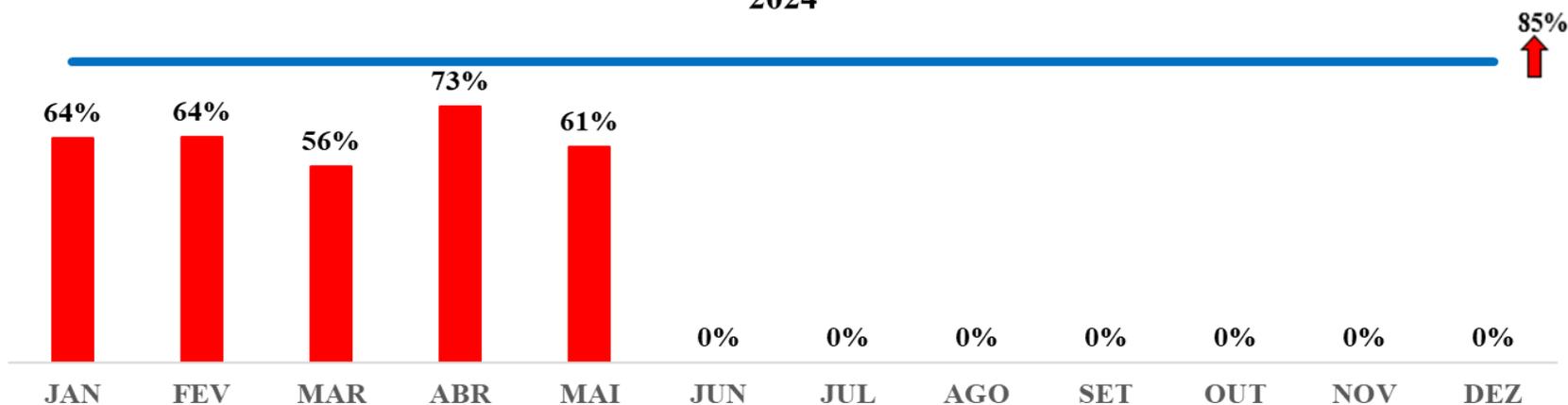
MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUIDOS
JANEIRO	74	87%	11	13%	0	0%
FEVEREIRO	31	78%	5	13%	4	10%
MARÇO	54	84%	10	16%	0	0%
ABRIL	74	83%	14	16%	1	1%
MAIO	60	83%	12	17%	0	0%
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



Avaliação de Desempenho

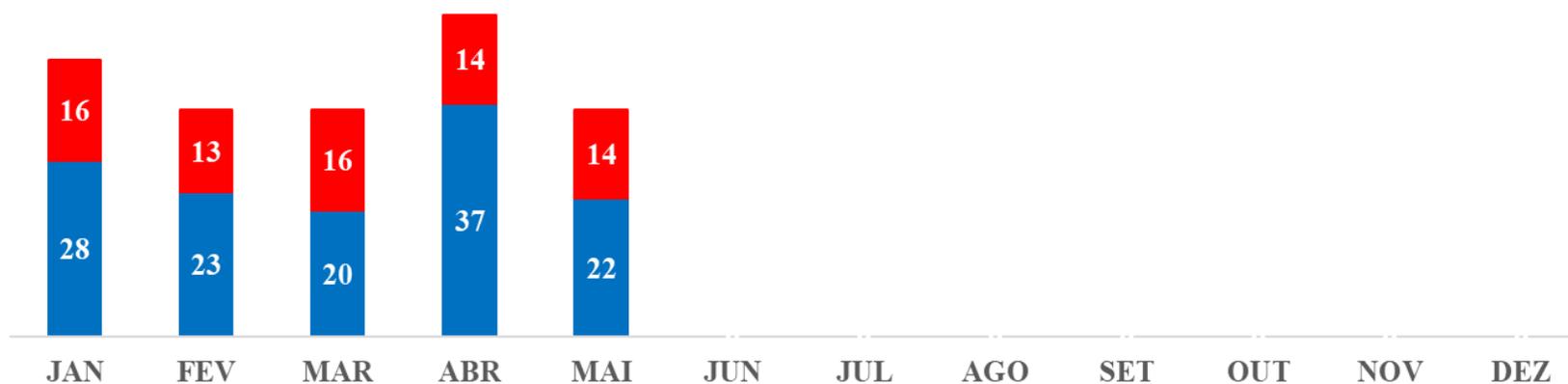
Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

CONCESSÃO DE PENSÃO EM ATÉ 20 DIAS ÚTEIS 2024



ESTRATIFICAÇÃO DE PENSÕES CONCLUÍDAS 2024

■ Concluídos Fora do Prazo
■ Concluídos no Prazo

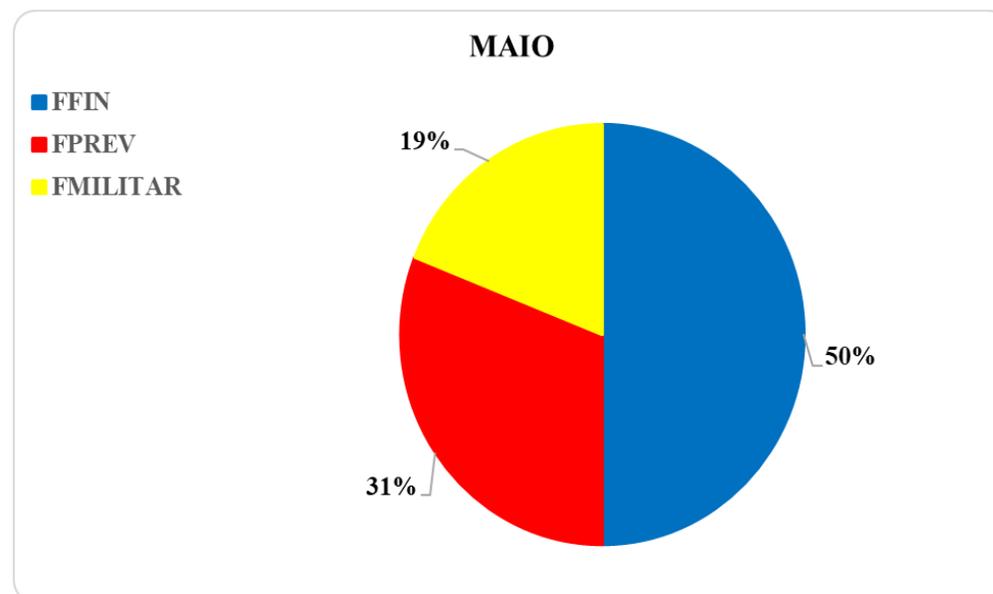


➤ 36 processos concluídos, sendo 22 concluídos dentro do prazo;

Avaliação de Desempenho

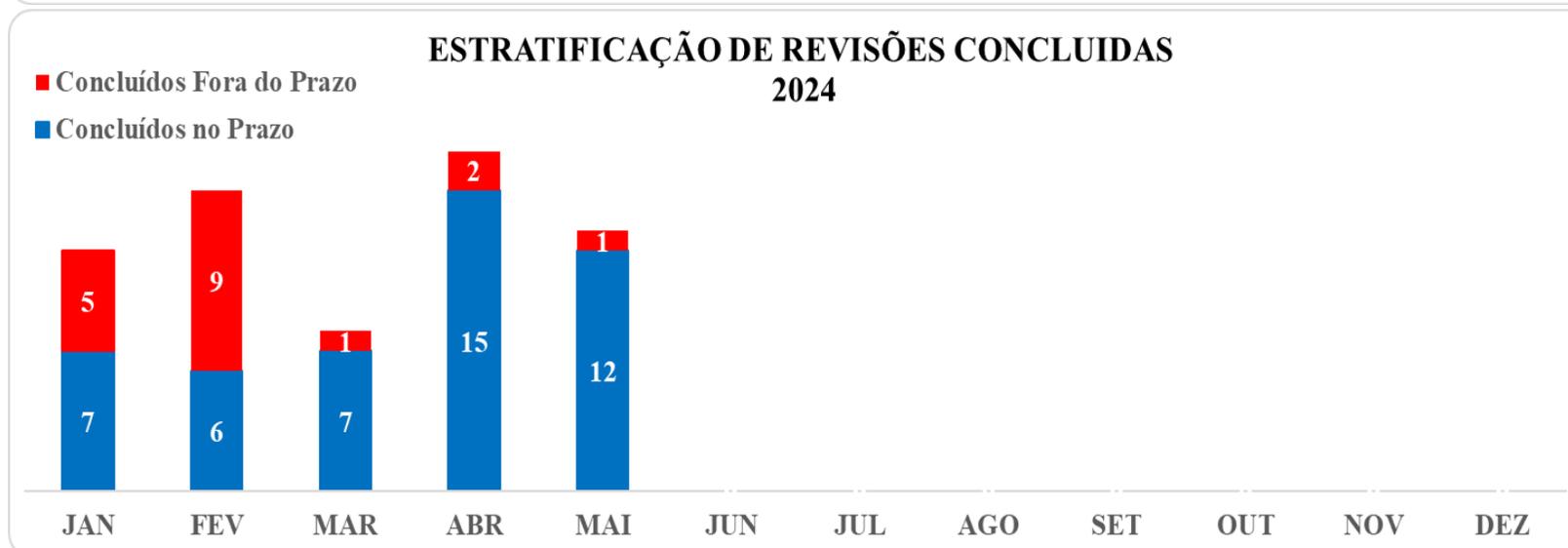
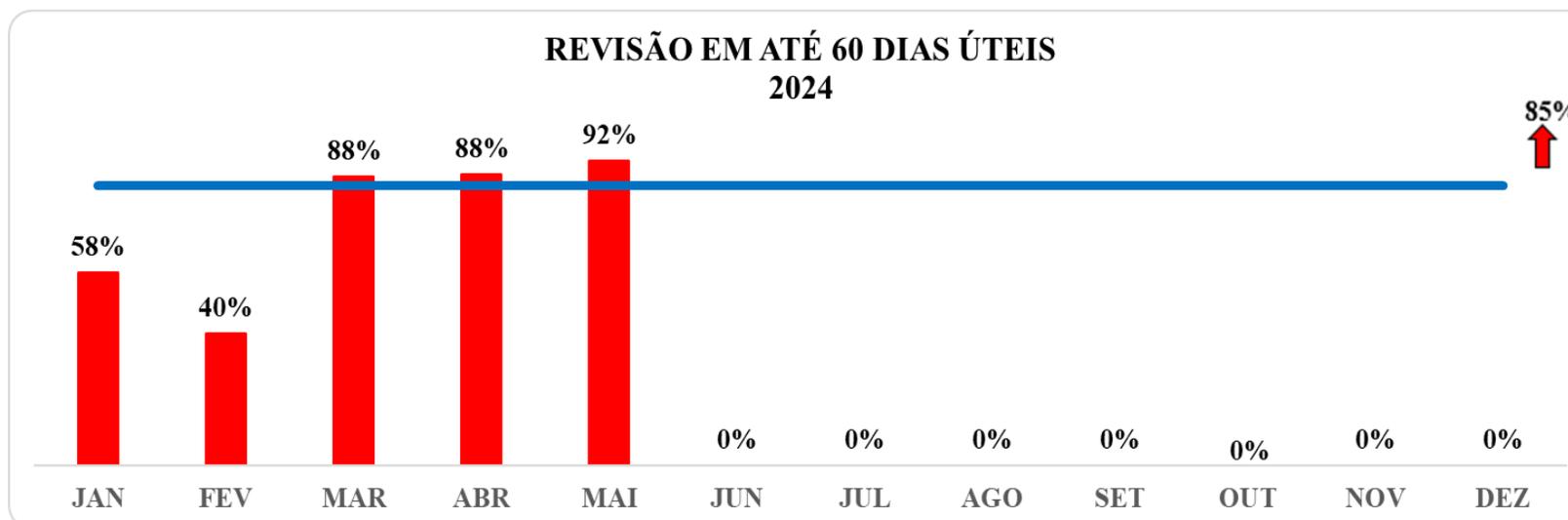
Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

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						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



Avaliação de Desempenho

Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis



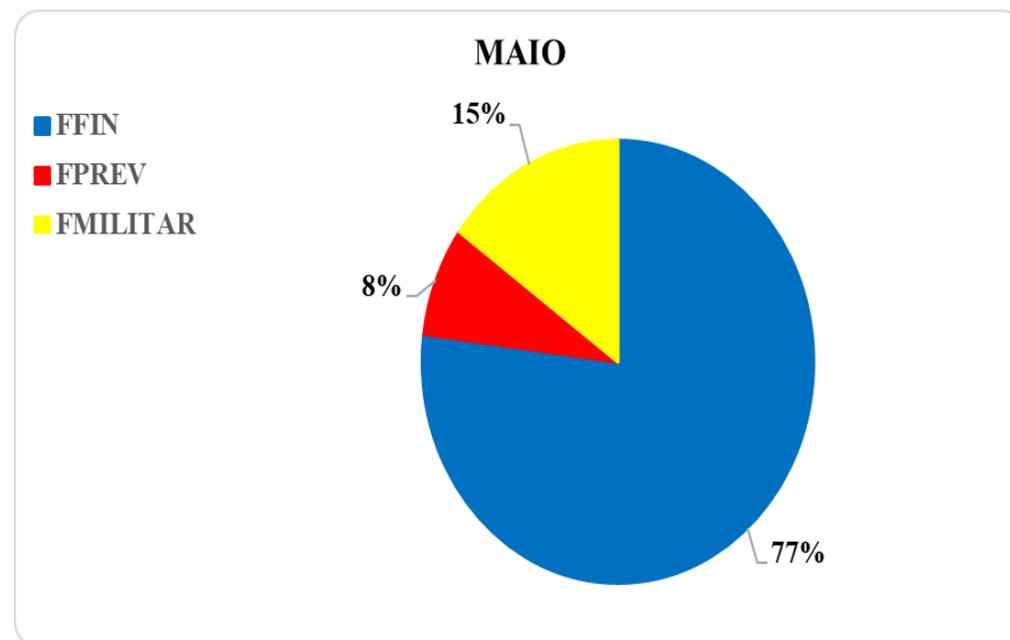
➤ 13 processos concluídos, sendo 12 processos concluídos dentro do prazo;

Avaliação de Desempenho

Revisão de Benefícios Concluídos Dentro do Prazo de 60 dias úteis

PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO

MÊS	FFIN	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FPREV	% SOBRE OS CONCLUIDOS	FMILITAR	% SOBRE OS CONCLUIDOS
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						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



RESULTADOS ALCANÇADOS

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

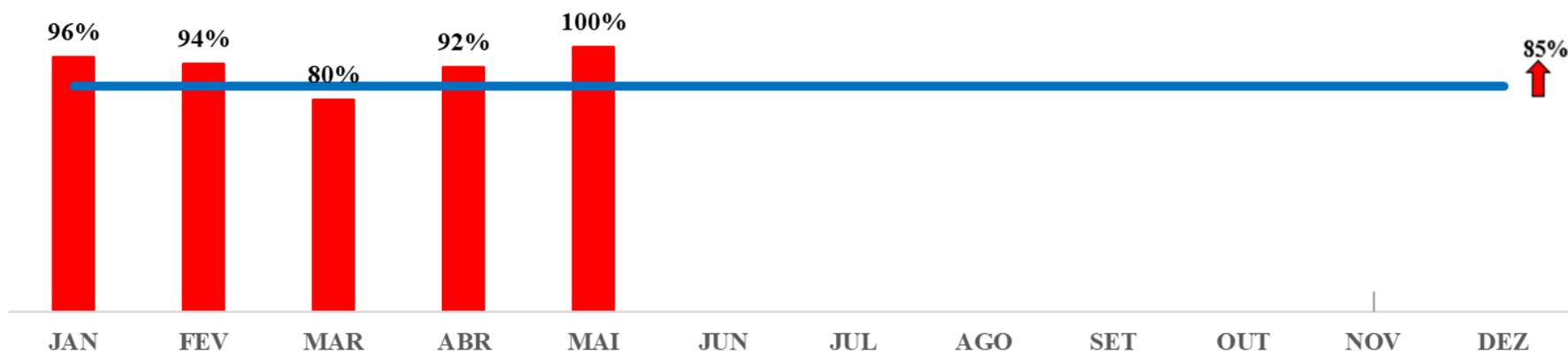
CATEGORIA	QNTD RECENSEADOS	% RECENSEADOS	QNTD. NÃO RECENSEADOS	% NÃO RECENSEADOS	TOTAL
APOSENTADOS	28678	88%	4025	12%	32703
ATIVOS	55515	81%	13208	19%	68723
PENSIONISTAS	6799	75%	2319	25%	9118
TOTAL	90992	82,31%	19552	17,69%	110544

- Diferença de quantitativos e percentuais dos resultados de Abril X Maio devido à importação de novos beneficiários;
- 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

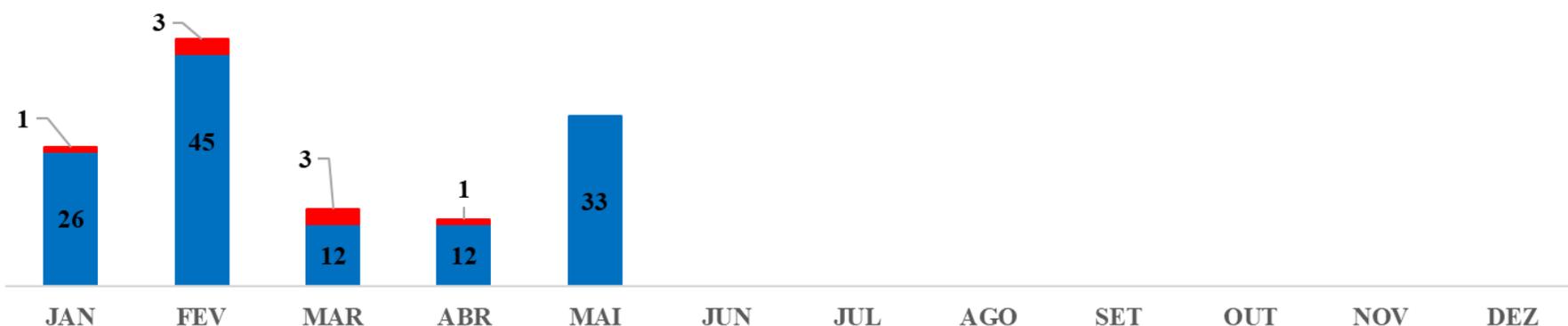
Atendimento das Notificações do TCE dentro do Prazo da Corte

NOTIFICAÇÃO TCE 2024



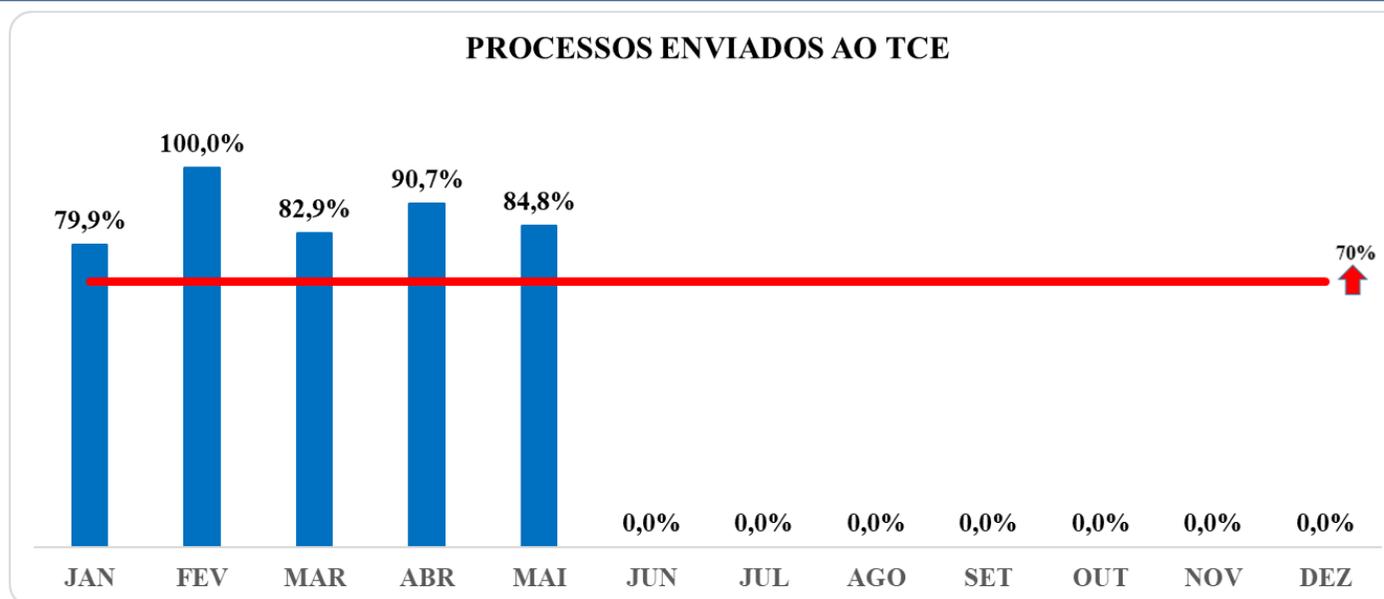
ESTRATIFICAÇÃO DE NOTIFICAÇÕES DO TCE 2024

- Concluídos Fora do Prazo
- Concluídos no Prazo



Avaliação de Desempenho

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



PROCESSOS 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				
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				

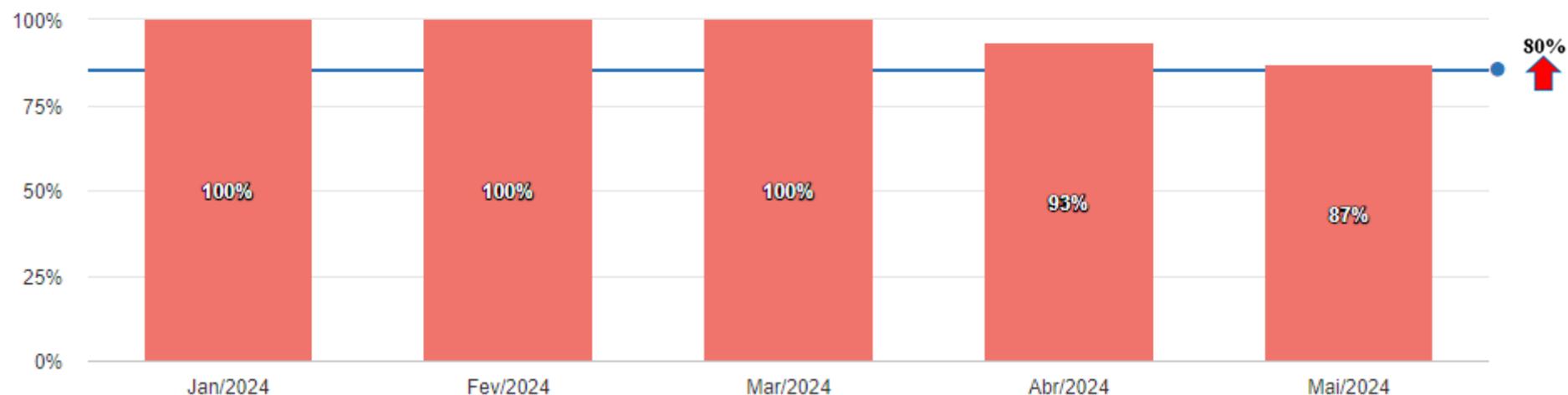
PROCESSOS DE PENSÃO ENVIADOS AO TCE

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				
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				

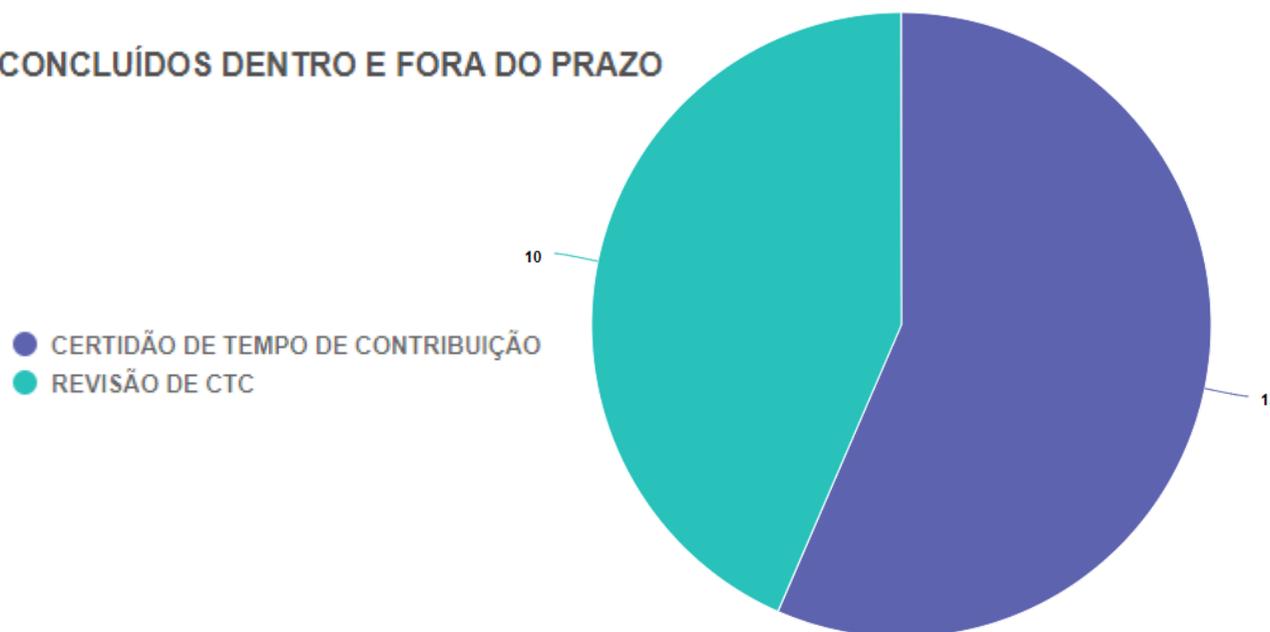
Avaliação de Desempenho

Emissão, Revisão e 2º via de CTC

EMISSÃO, REVISÃO E 2º VIA DE CTC - INDICADOR ALCANÇADO



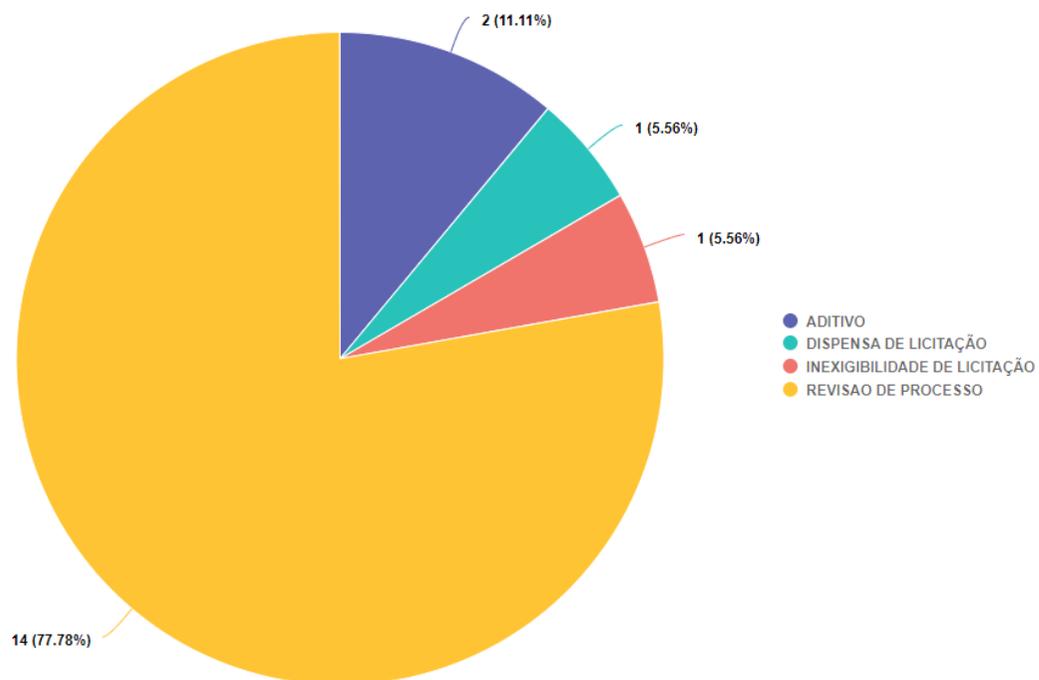
CTC - CONCLUÍDOS DENTRO E FORA DO PRAZO



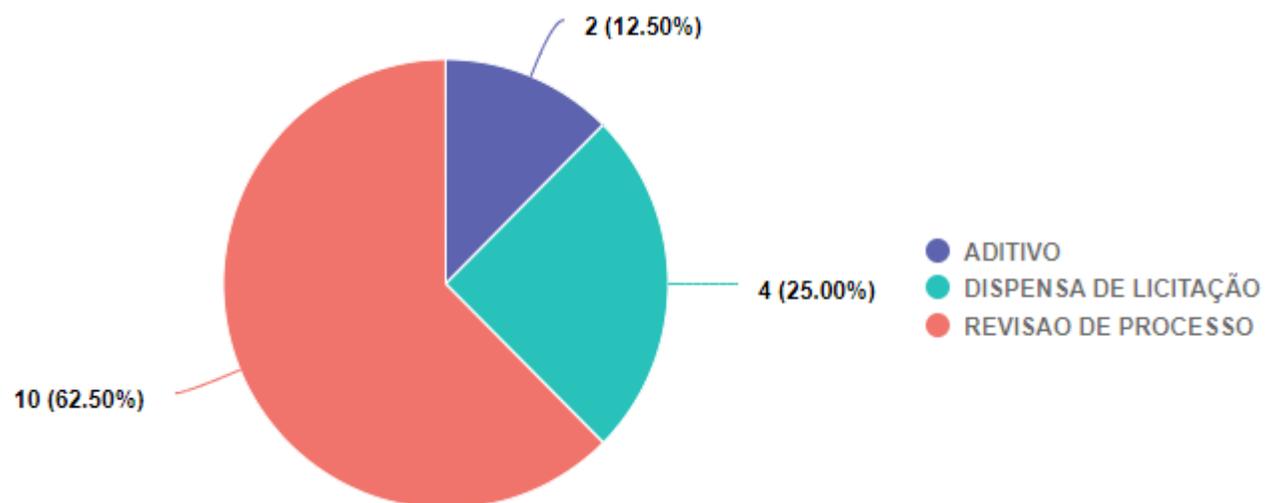
Avaliação de Desempenho

Processos de Aquisição

PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS - MAIO

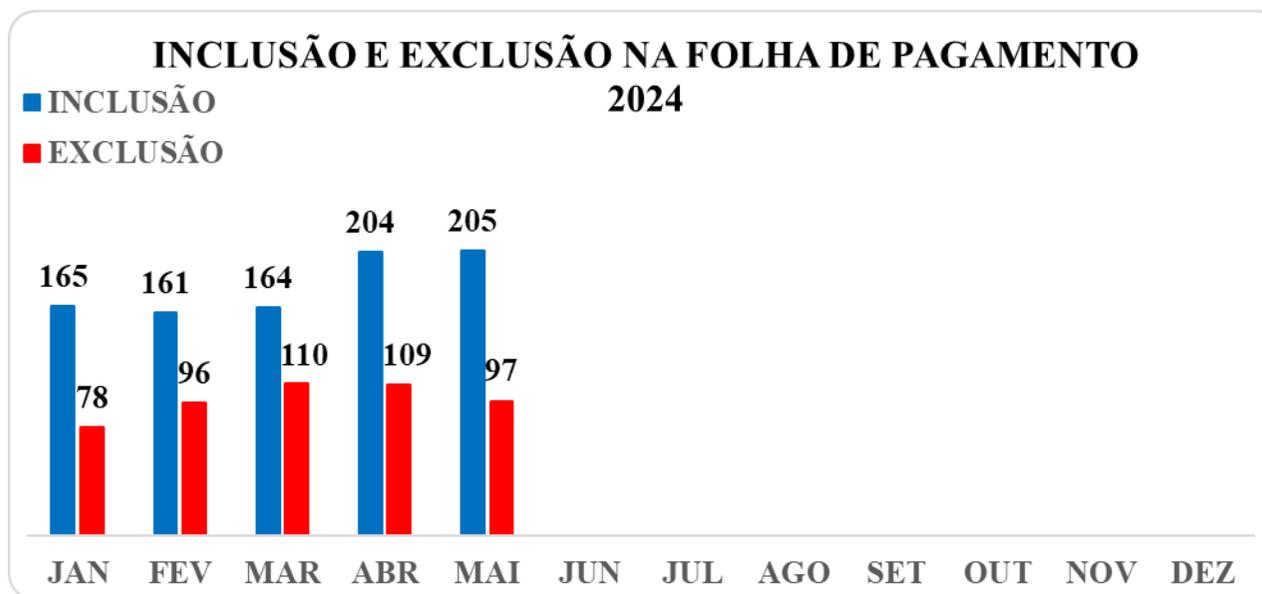


PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE - MAIO



Avaliação de Desempenho

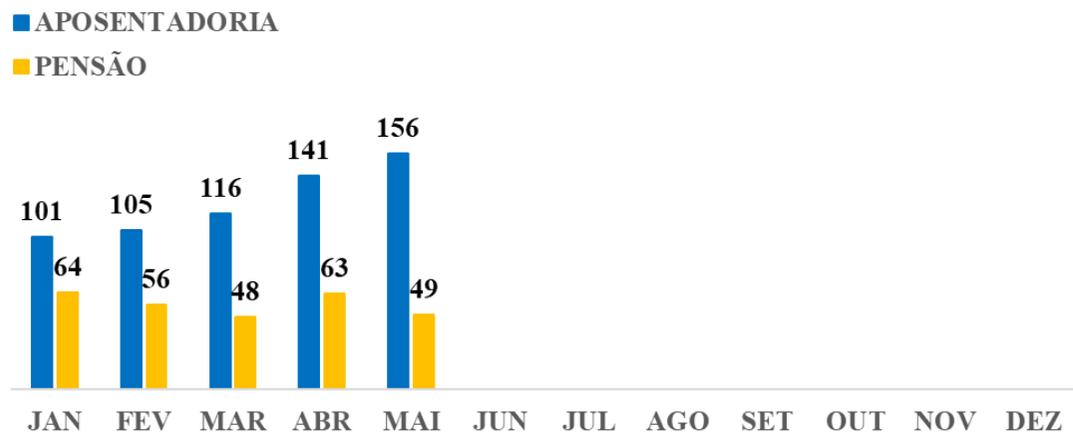
Inclusões e Exclusões de Benefícios na Folha de Pagamento



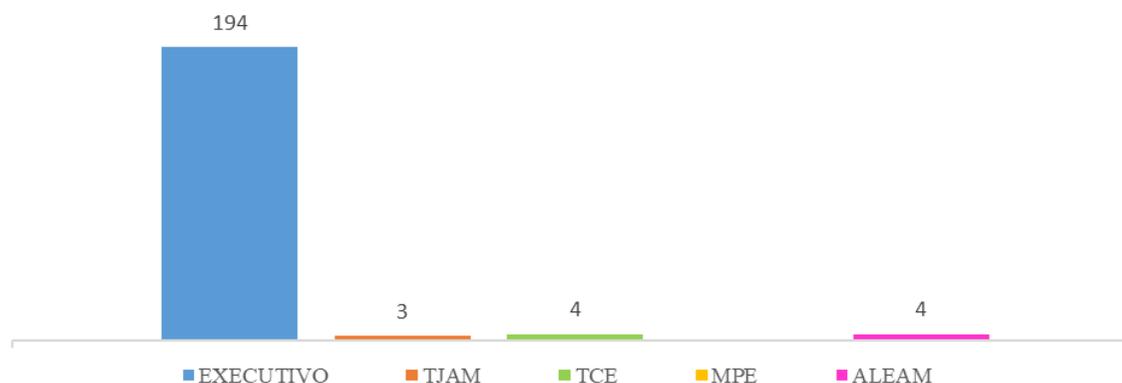
Avaliação de Desempenho

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 - MAIO

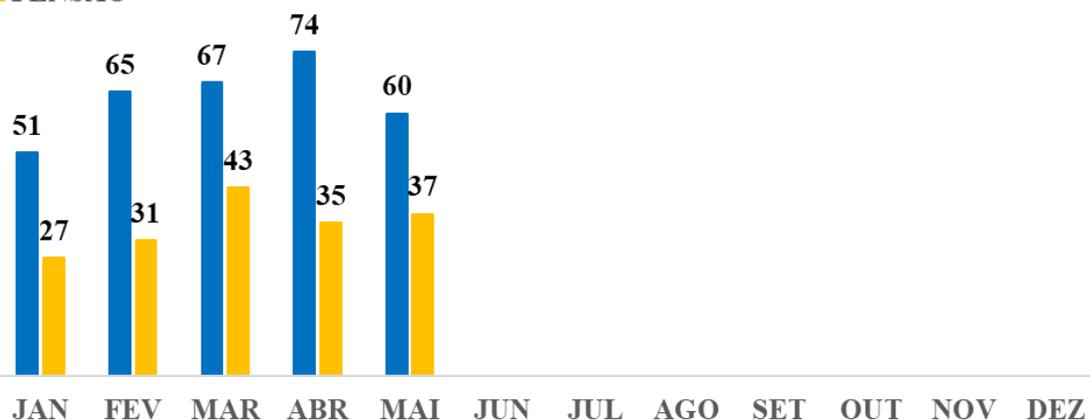


Avaliação de Desempenho

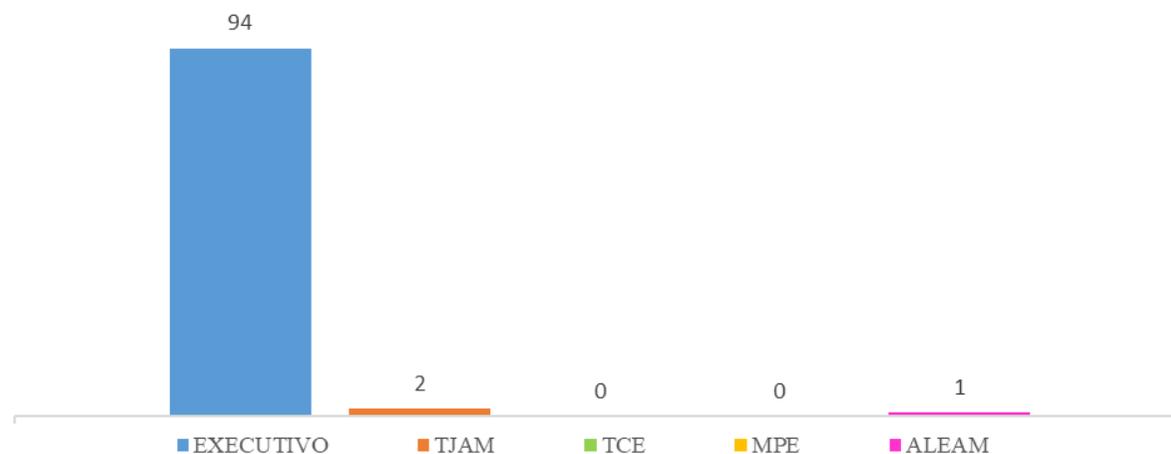
Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

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

■ APOSENTADORIA
■ PENSÃO



EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - MAIO



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

Fonte: COMPREV

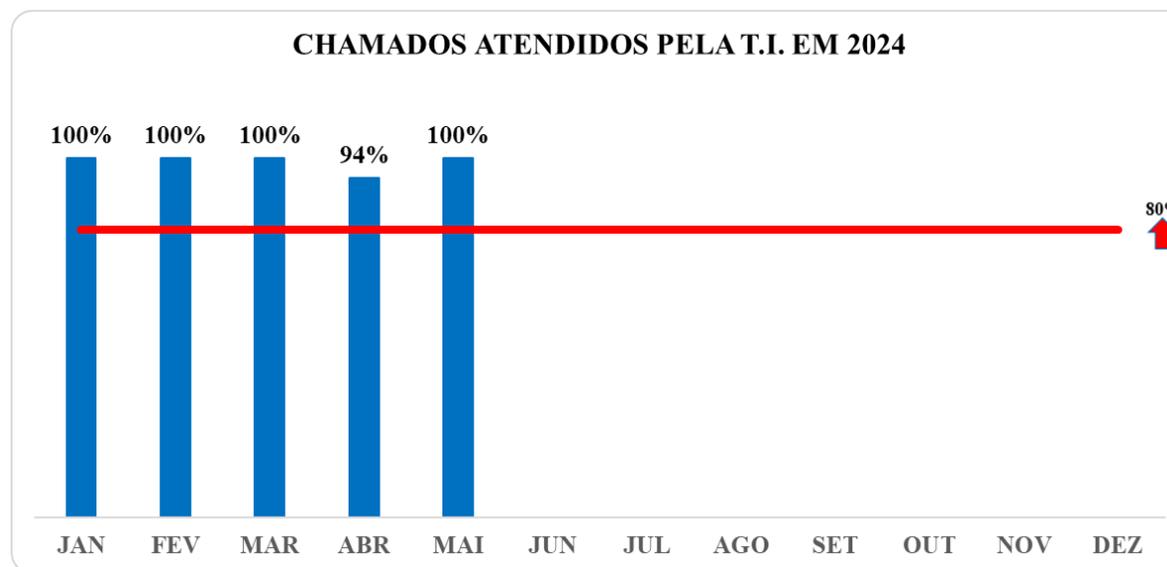
Os deferimentos atendem a ordem cronológica de análise determinada pela Portaria SEPR/ME n 1.529 de 02 de julho de 2020.

Nota: Em AZUL temos a receber

Nota: Em VERMELHO temos a pagar

Avaliação de Desempenho

Chamadas Solucionadas Help Desk T.I.

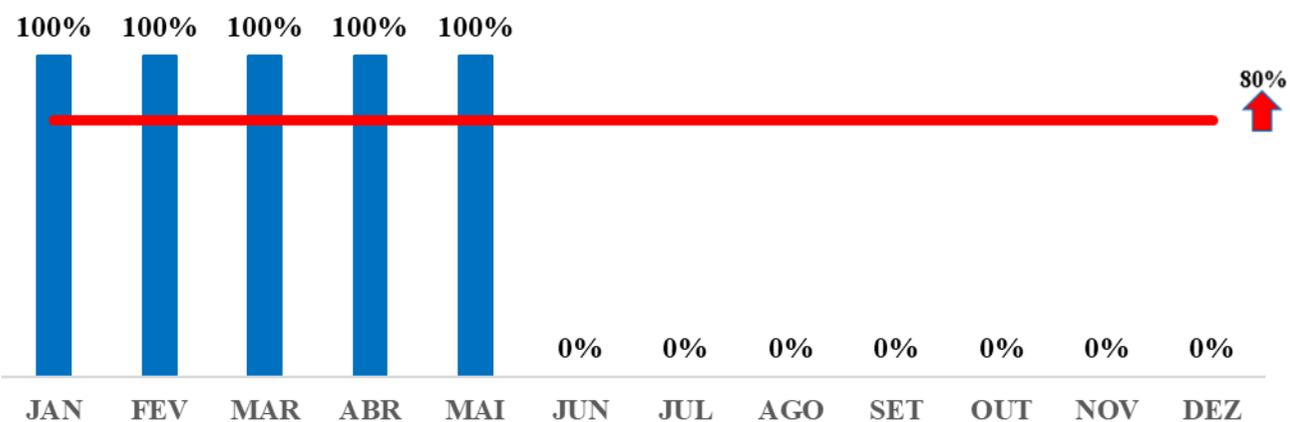


CHAMADOS ATENDIDOS PELA T.I. EM 2024				
MÊS	CHAMADOS ABERTOS	ATENDIDOS NO PRAZO	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	21	21	100%	80%
FEV	20	20	100%	80%
MAR	21	21	100%	80%
ABR	18	17	94%	80%
MAI	21	21	100%	80%
JUN				
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				

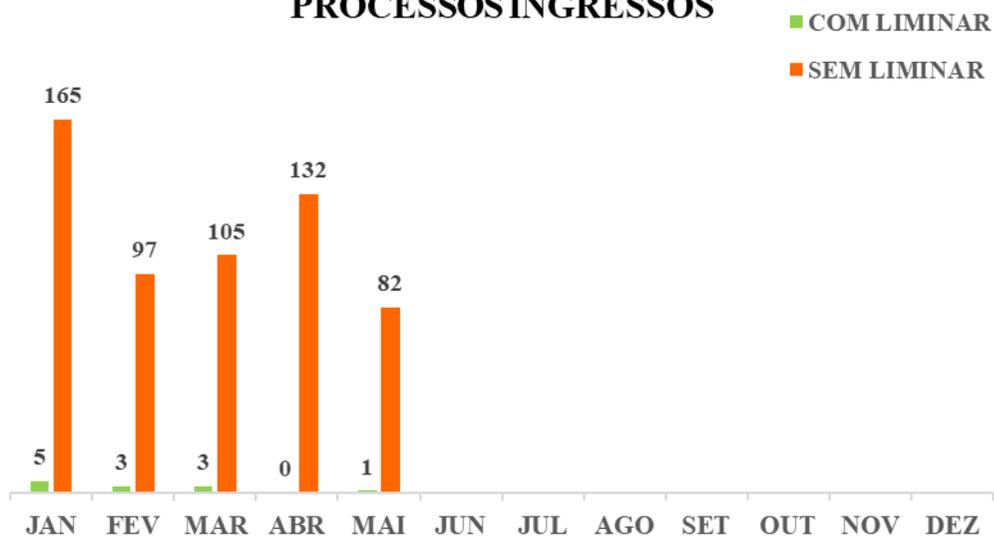
Avaliação de Desempenho

Gejur Contencioso

INFORMAÇÕES MENSUAIS DO CONTENCIOSO 2024



PROCESSOS INGRESSOS



Avaliação de Desempenho

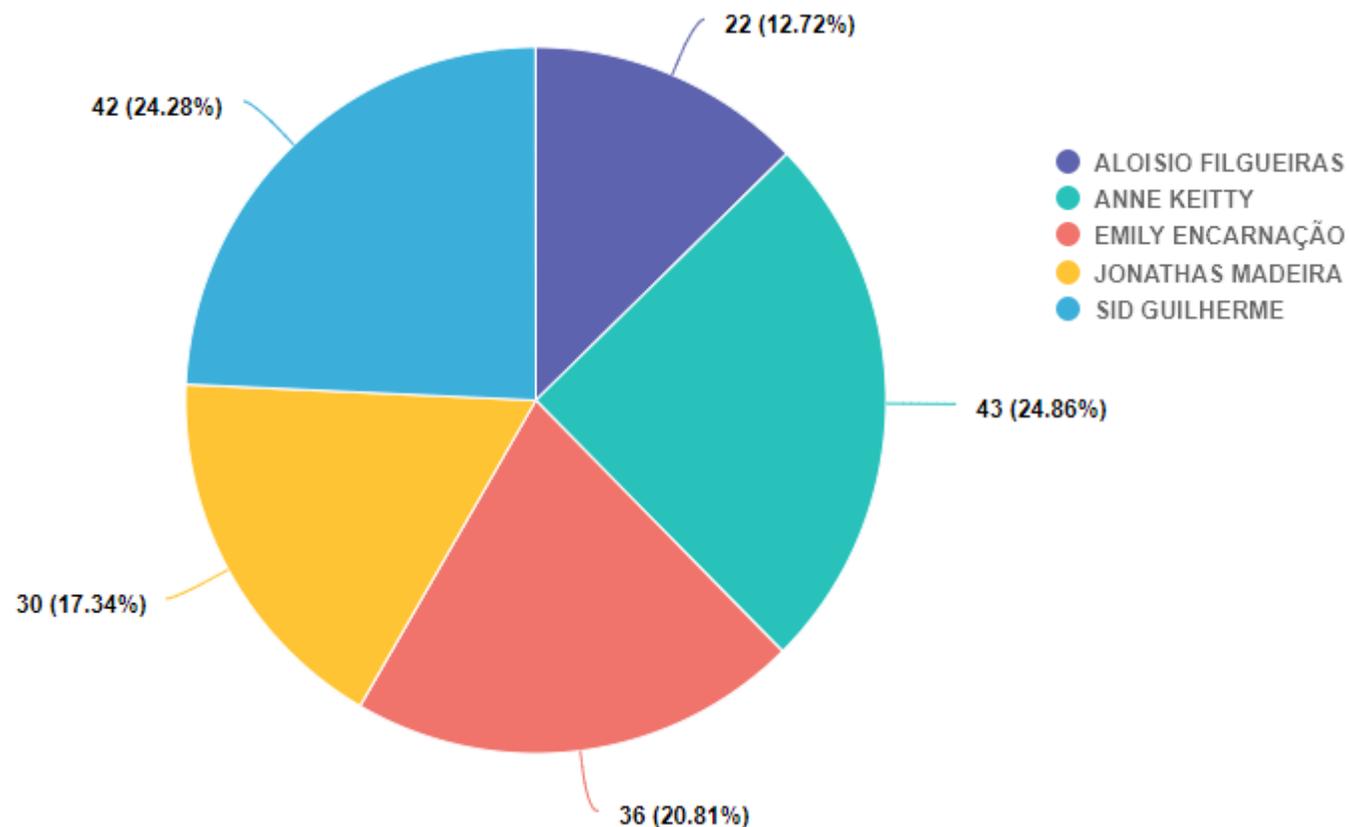
Gejur Contencioso

AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MAIO	PRECATÓRIO	0	2	4
	RESSARCIMENTO	0	1	
	CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO	0	1	
AÇÃO DE COBRANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MAIO		0	4	4
MANDADO DE SEGURANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MAIO	CLASSE IMED. SUPERIOR E INC. DE PARCELAS	1	0	3
	OUTROS		2	
JUIZADO ESPECIAL				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MAIO		0	72	72

Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Prev. Adm.

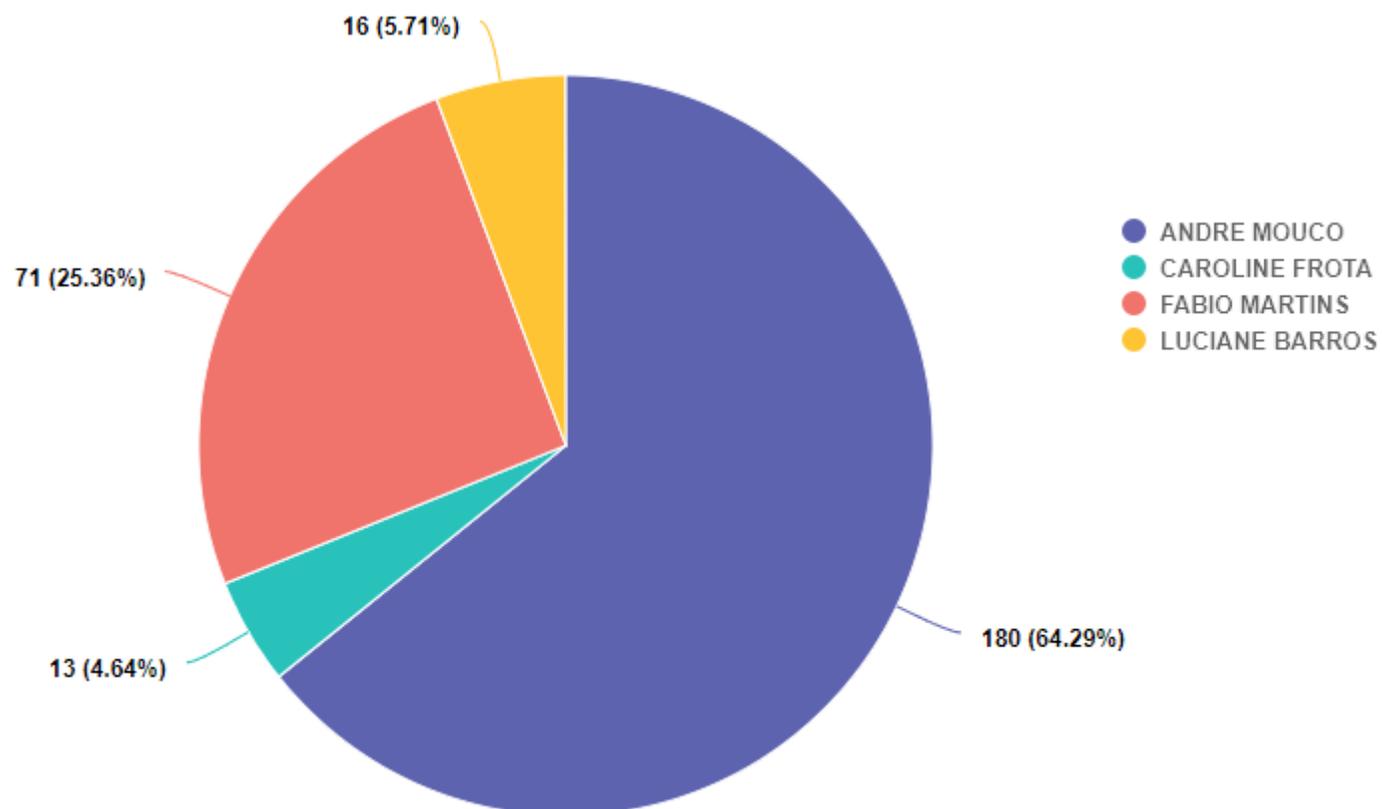
Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ALOISIO FILGUEIRAS	22
ANNE KEITTY	43
EMILY ENCARNAÇÃO	36
JONATHAS MADEIRA	30
SID GUILHERME	42
Total	173



Avaliação de Desempenho

GEJUR – Produtividade Contencioso

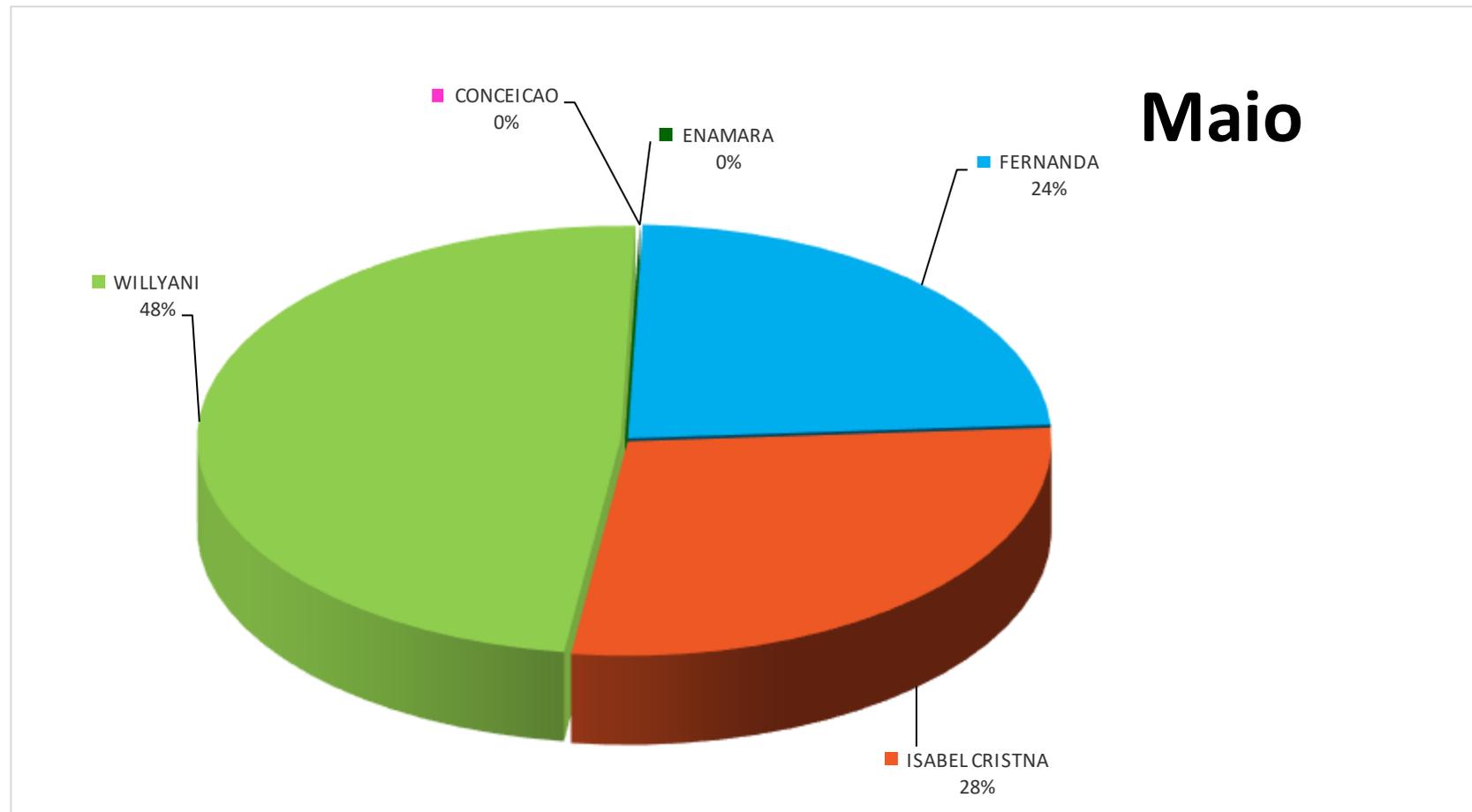
Advogado ⇅	Quantidade ⇅
ANDRE MOUCO	180
CAROLINE FROTA	13
FABIO MARTINS	71
LUCIANE BARROS	16
Total	280



Avaliação de Desempenho

Produtividade Gadir

GADIR	Abril
CONCEICAO	0
ENAMARA	0
FERNANDA	193
ISABEL CRISTNA	232
WILLYANI	399
TOTAL	824



Foco no Cliente

Laudo CONTRIN

166 PROCESSOS GERAIS

116 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS

104 LAUDOS DE APOSENTADORIA

12 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS ENCAMINHADOS AO COARQ

28 PROCESSOS DE PENSÕES

23 LAUDOS DE PENSÃO

5 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA

0 PROCESSOS DE PENSÃO ENCAMINHADOS AO COARQ

22 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS

17 LAUDOS EMITIDOS

5 DILIGÊNCIA EXTERNA

14 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES

1.235 DEMANDAS DA OUVIDORIA

1.008 E-MAILS PARA CONSULTA

227 CHAMADAS DE LIGAÇÃO

0 DEMANDA DO "FALA BR"

0 E-OUV

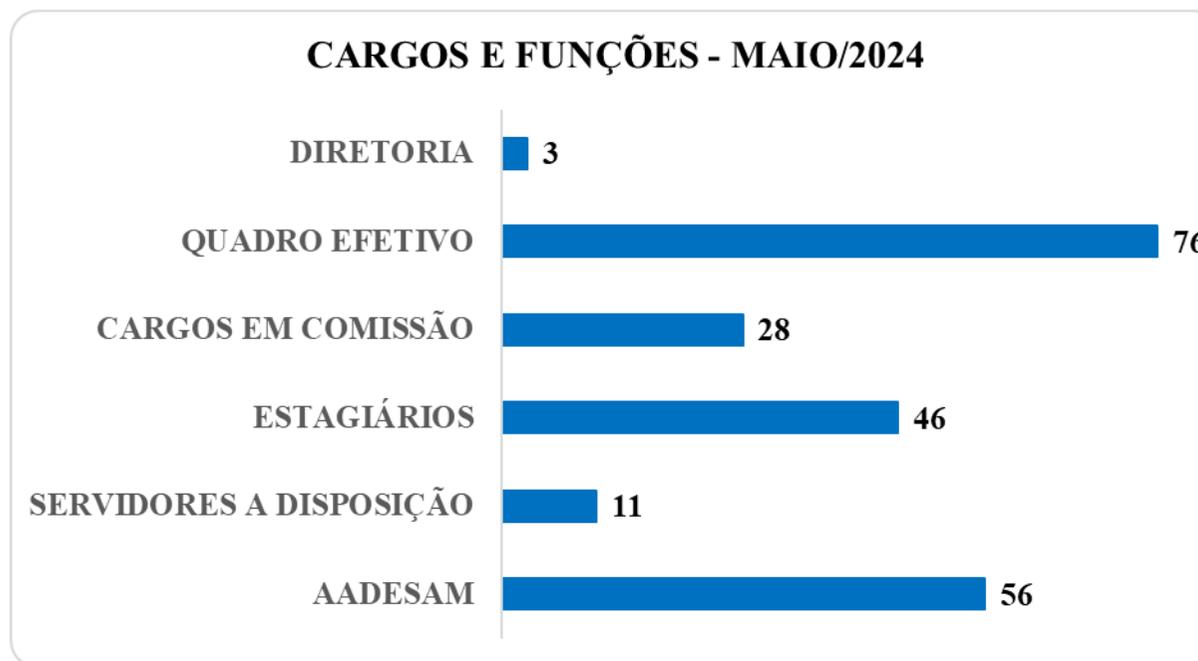
RECURSOS HUMANOS



ISO 9001 – Item X
Pro Gestão – Item Y

Recursos Humanos

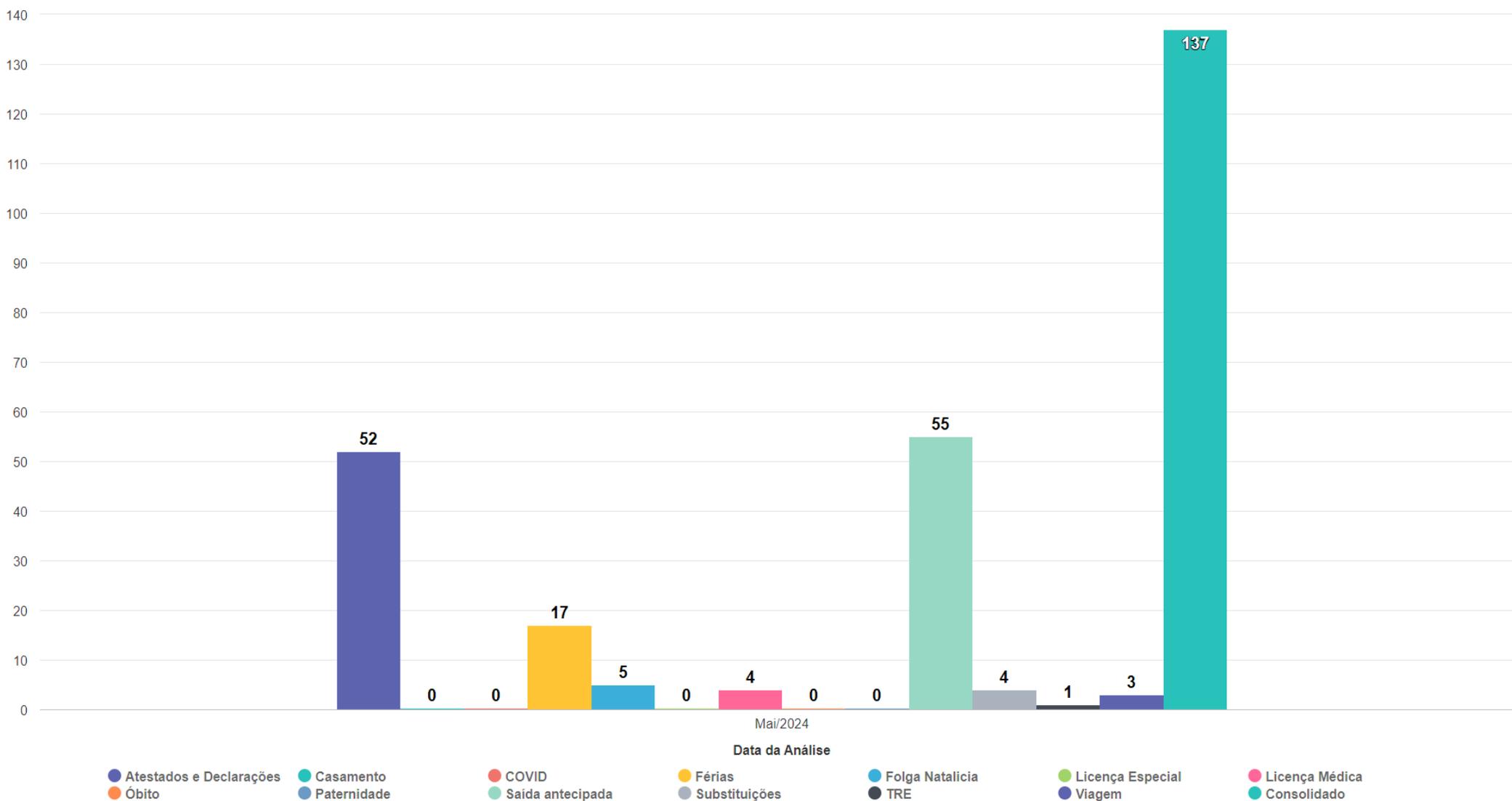
Qtde. de Colaboradores, Estagiários e Terceirizados



Recursos Humanos

Absenteísmo

TOTAIS POR PERÍODO - ABSENTEÍSMO



AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - ABRIL 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 - ABRIL 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
AGENDA ASSESSORIA	52	Bom	Bom	Bom	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente

AVALIAÇÃO DOS FORNECEDORES

2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES - ABRIL 2024

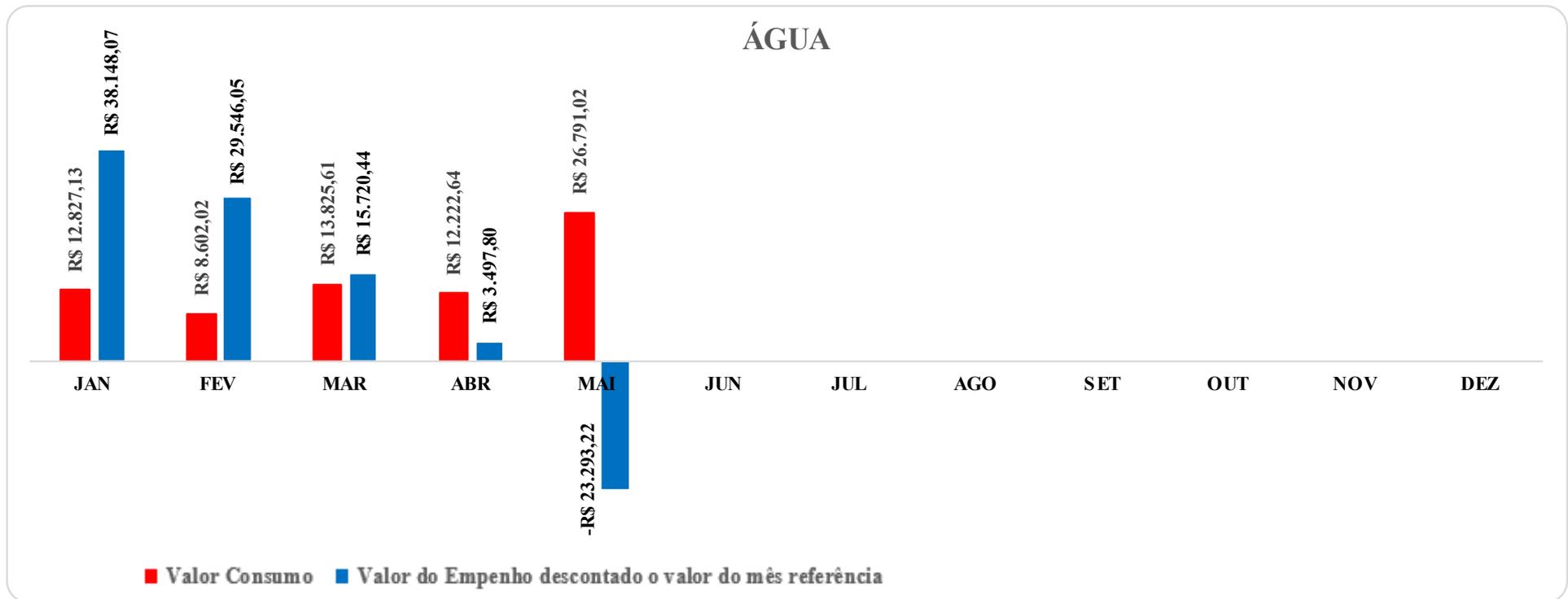
Fornecedores	Nota	Qualidade do Produto ou Serviço	Capacidade de entrega dentro do prazo	Preço	Custo	Atendimento ao Cliente	Suporte	Documentação Fiscal válida e atualizada
F1 CONSTRUÇÕES	57,5	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente	Excelente
AJL SERVIÇOS - MANUTENÇÃO PREDIAL	57,5	Excelente	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

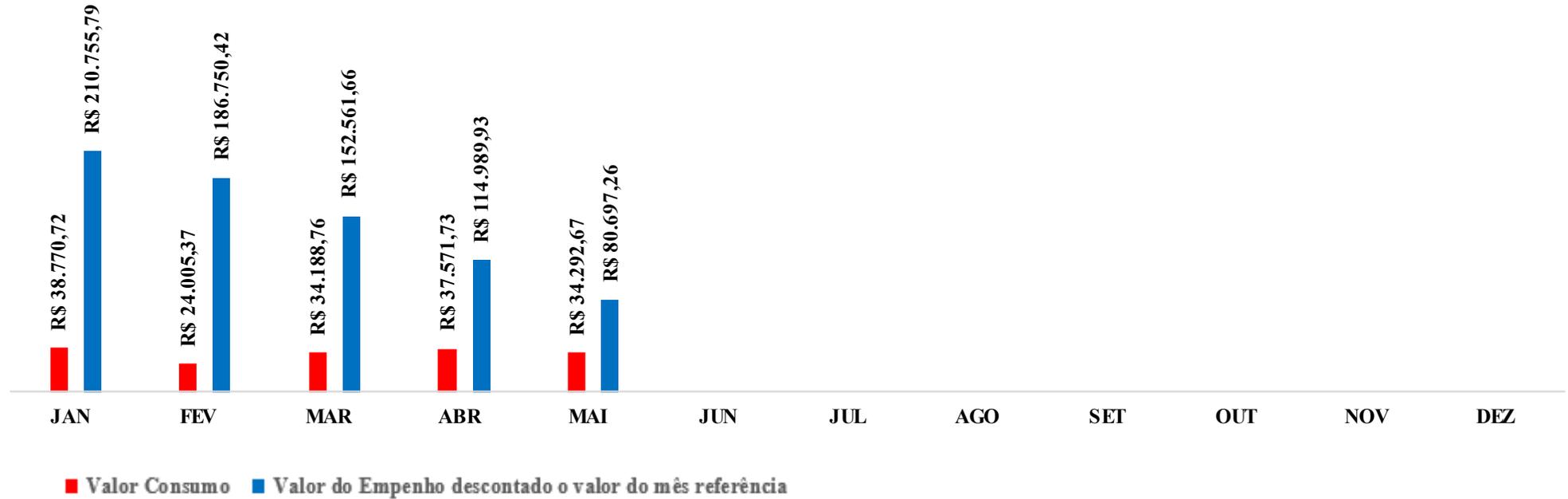
Consumo de Água



PAGAMENTO DE CONTAS

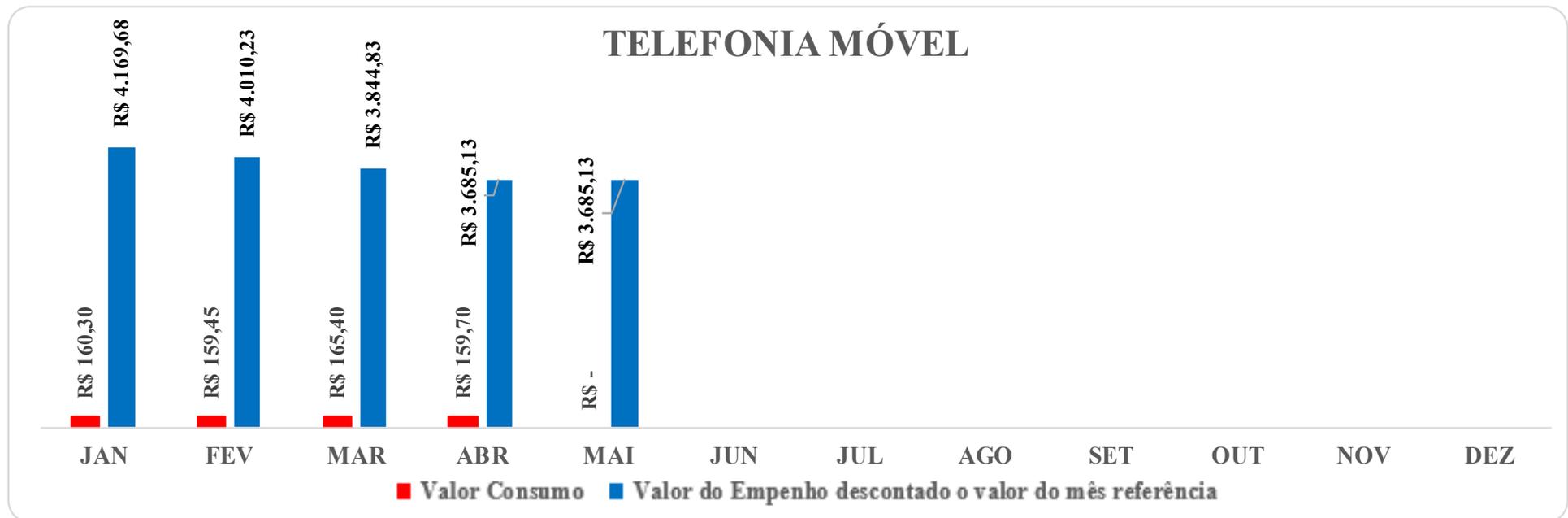
Consumo de Energia

ENERGIA



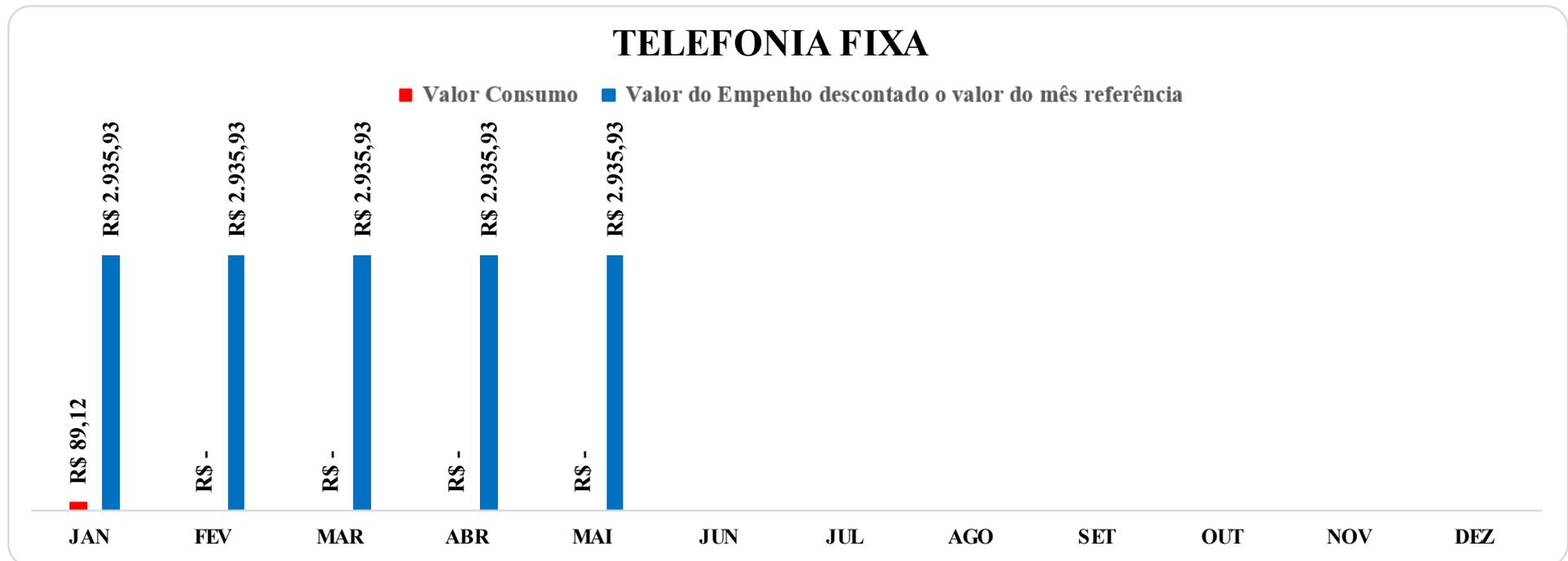
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Telefonia Móvel



PAGAMENTO DE CONTAS

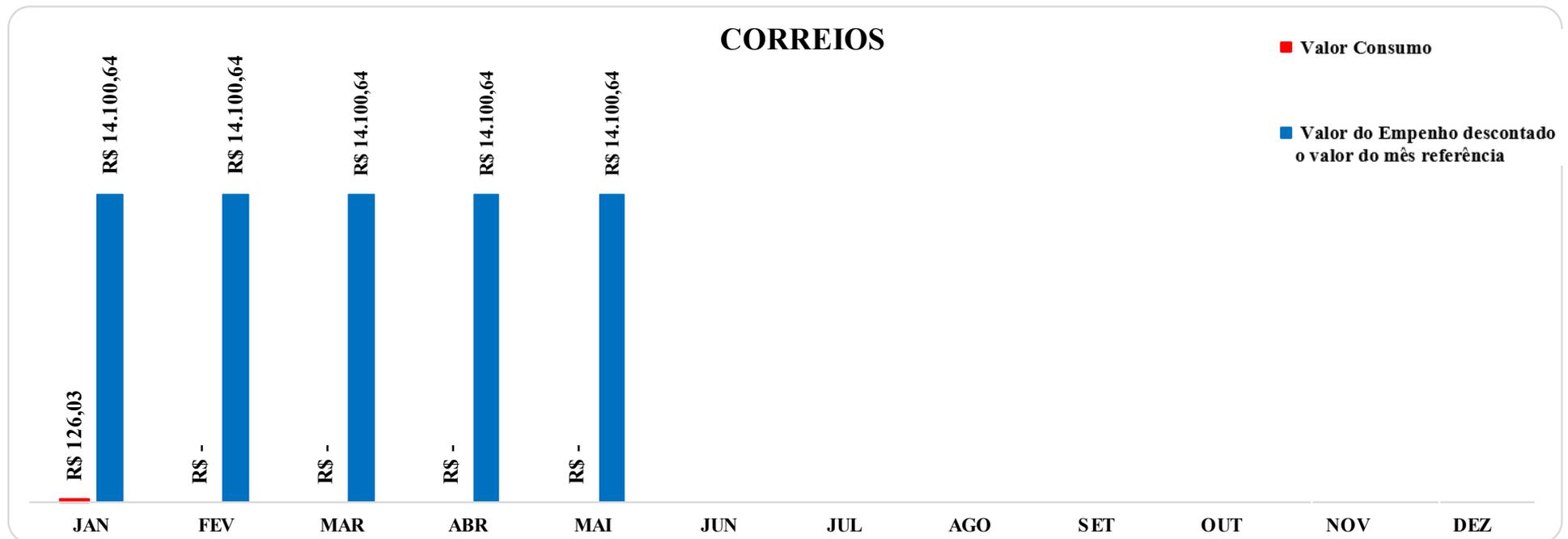
Consumo de Telefonia Fixa



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

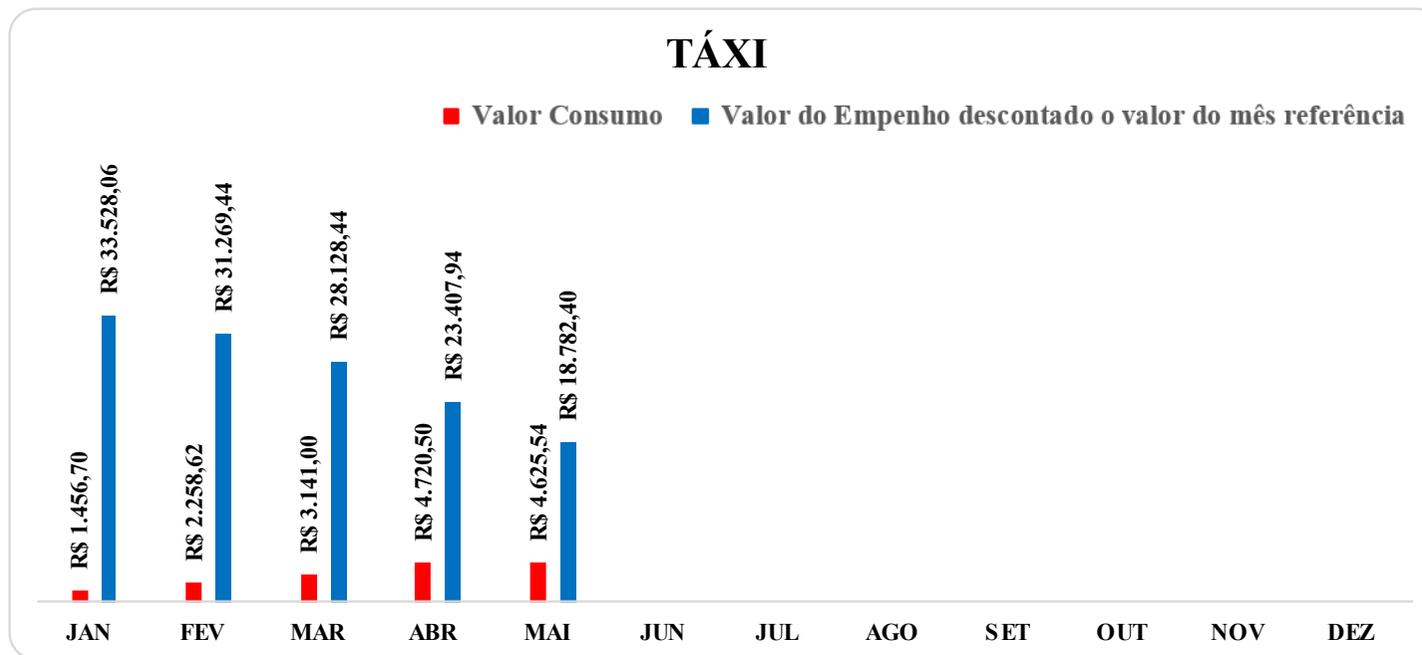
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Correios



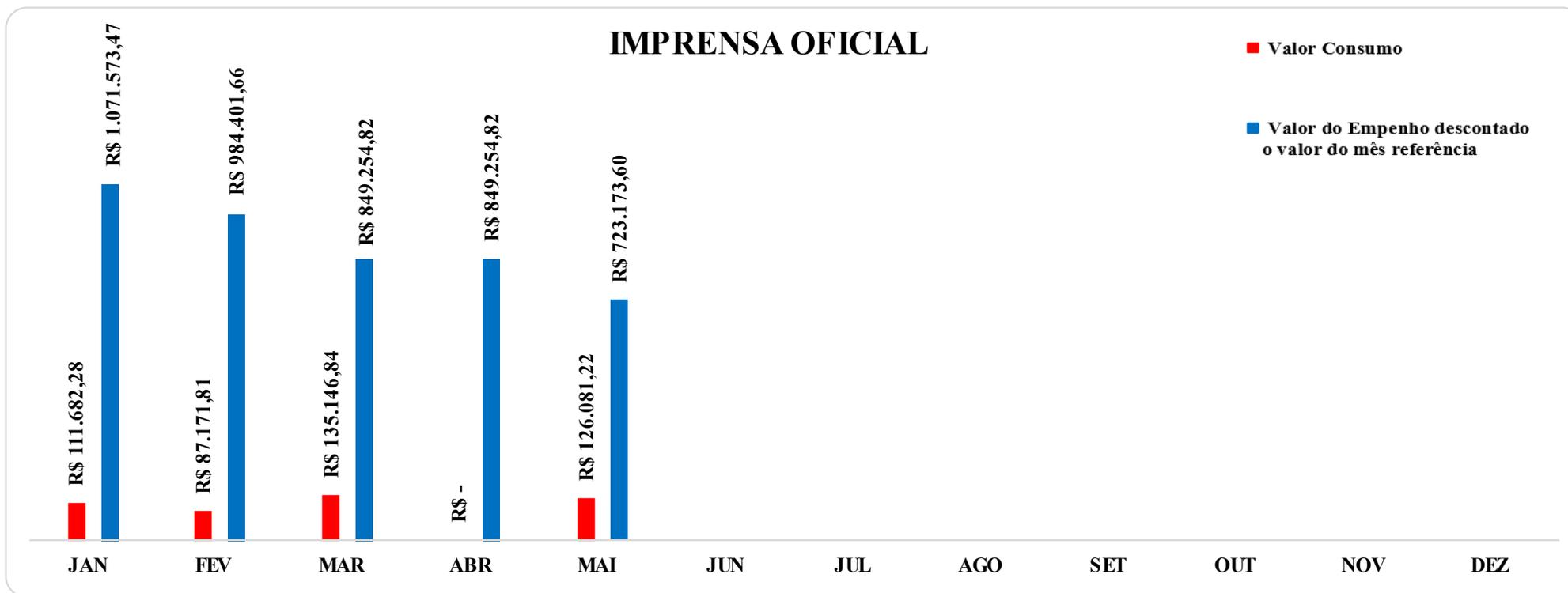
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Táxi



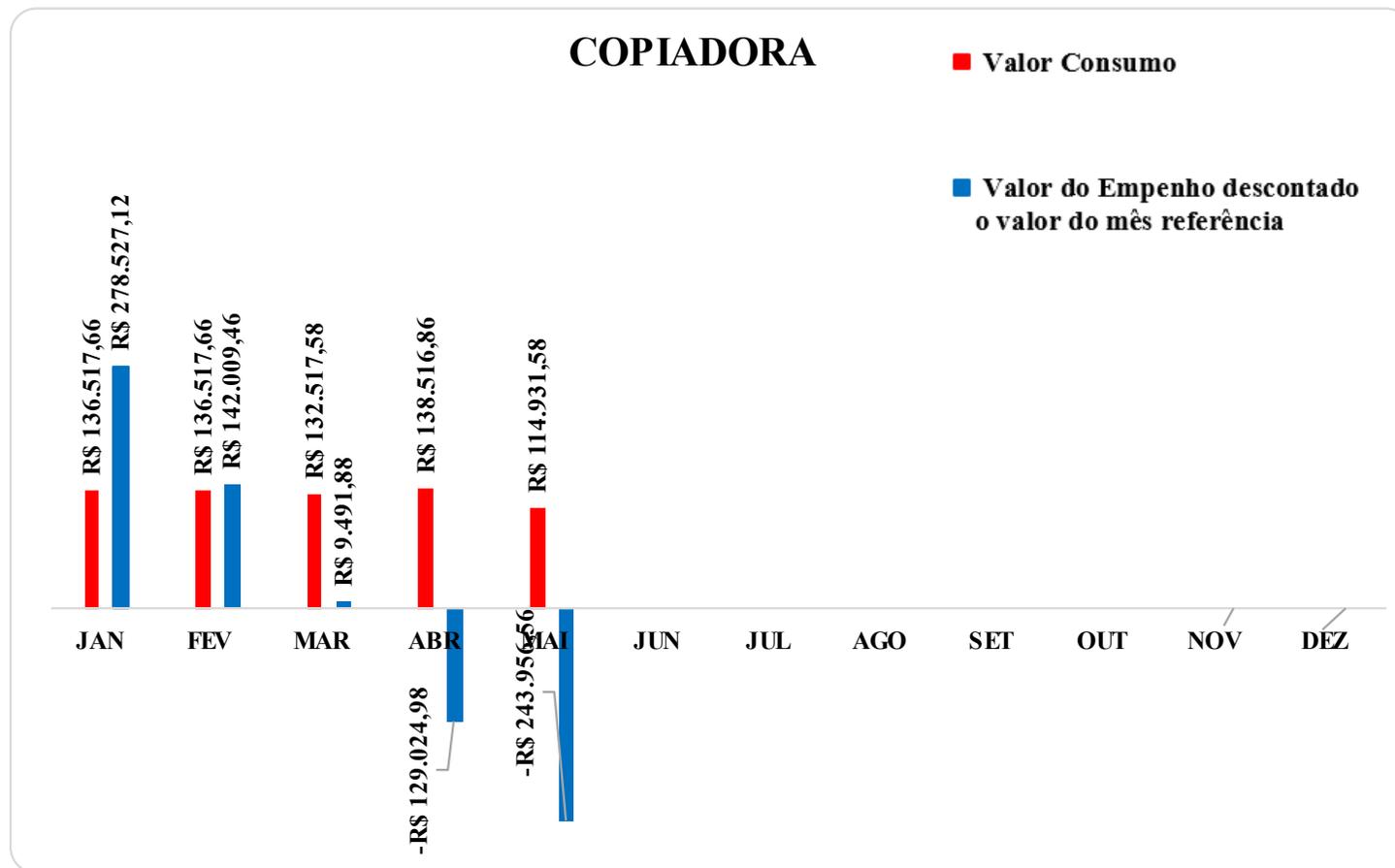
PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Imprensa Oficial



PAGAMENTO DE CONTAS

Consumo de Copiadoras



AMAZONPREV

MAI - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO
NBR ISO 9001: 2015
PRO GESTÃO