

# AMAZONPREV

# MAR - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO

# Calendário

Março de 2024



MARÇO 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 / 31	25	26	27	28	29	30

Dia 4 - Inconsistência Internet  
Dia 14 - Inconsistência SISPREV  
Dia 28 - Ponto Facultativo - Semana Santa  
Dia 29 - Sexta-Feira Santa

# CONTEXTO ORGANIZACIONAL



# Contexto Organizacional

## A Organização e seu contexto:



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

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

# Contexto Organizacional

## Atendimento de sua missão com seus clientes



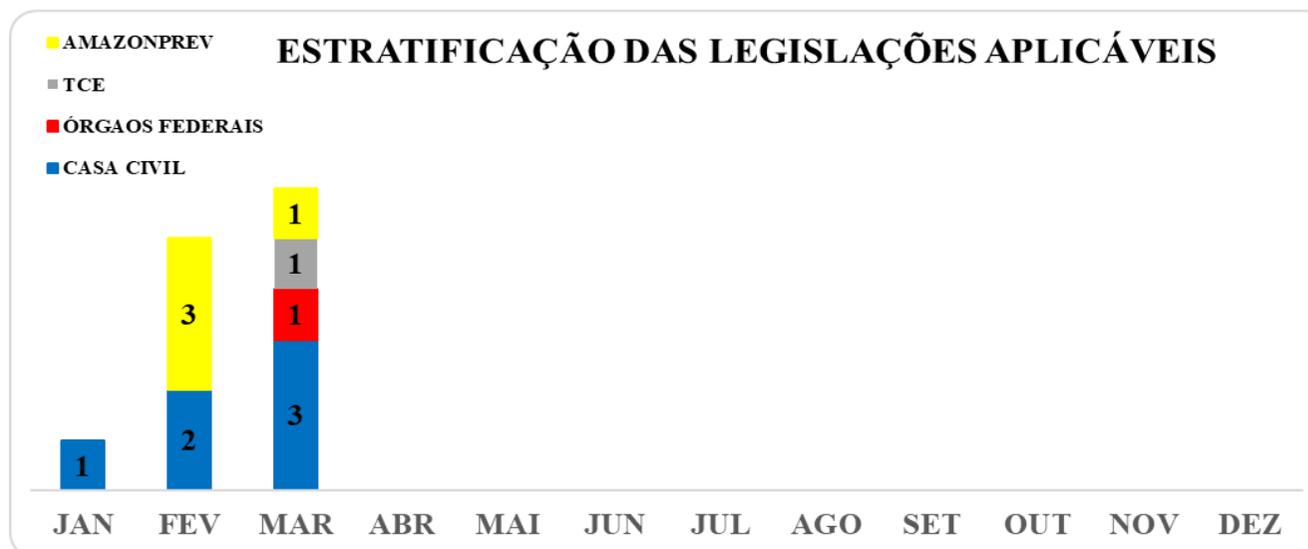
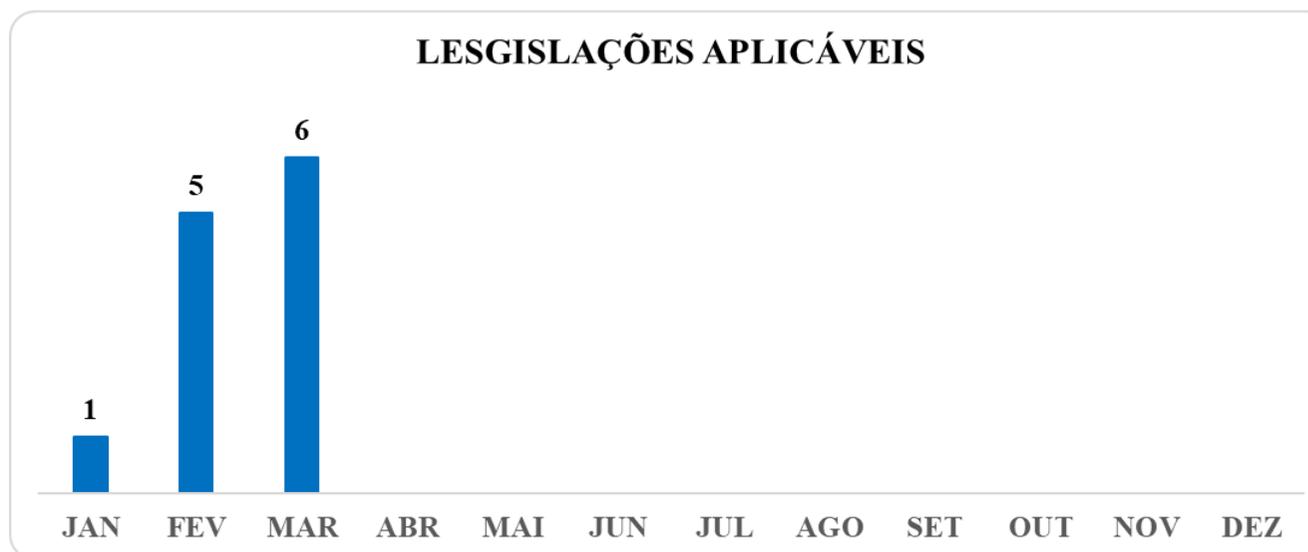
### HISTÓRICO DE CERTIFICAÇÕES



# Contexto Organizacional

## Legislação Aplicável ao escopo da Amazonprev

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

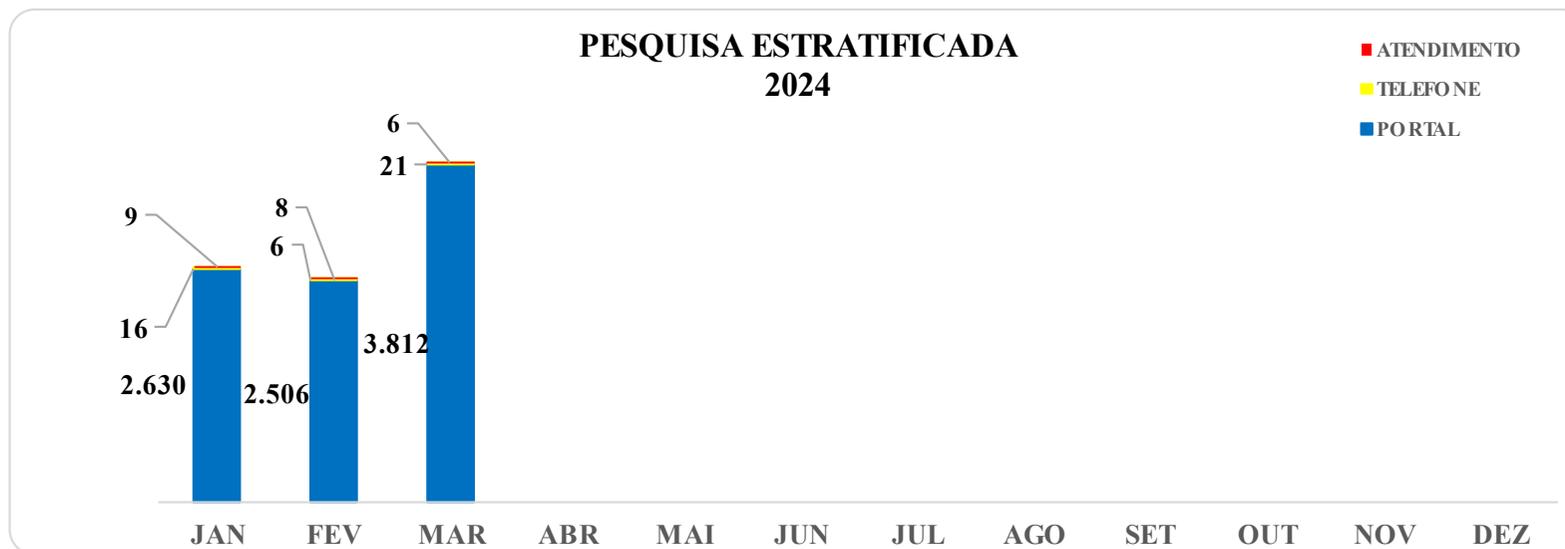


# FOCO NO CLIENTE



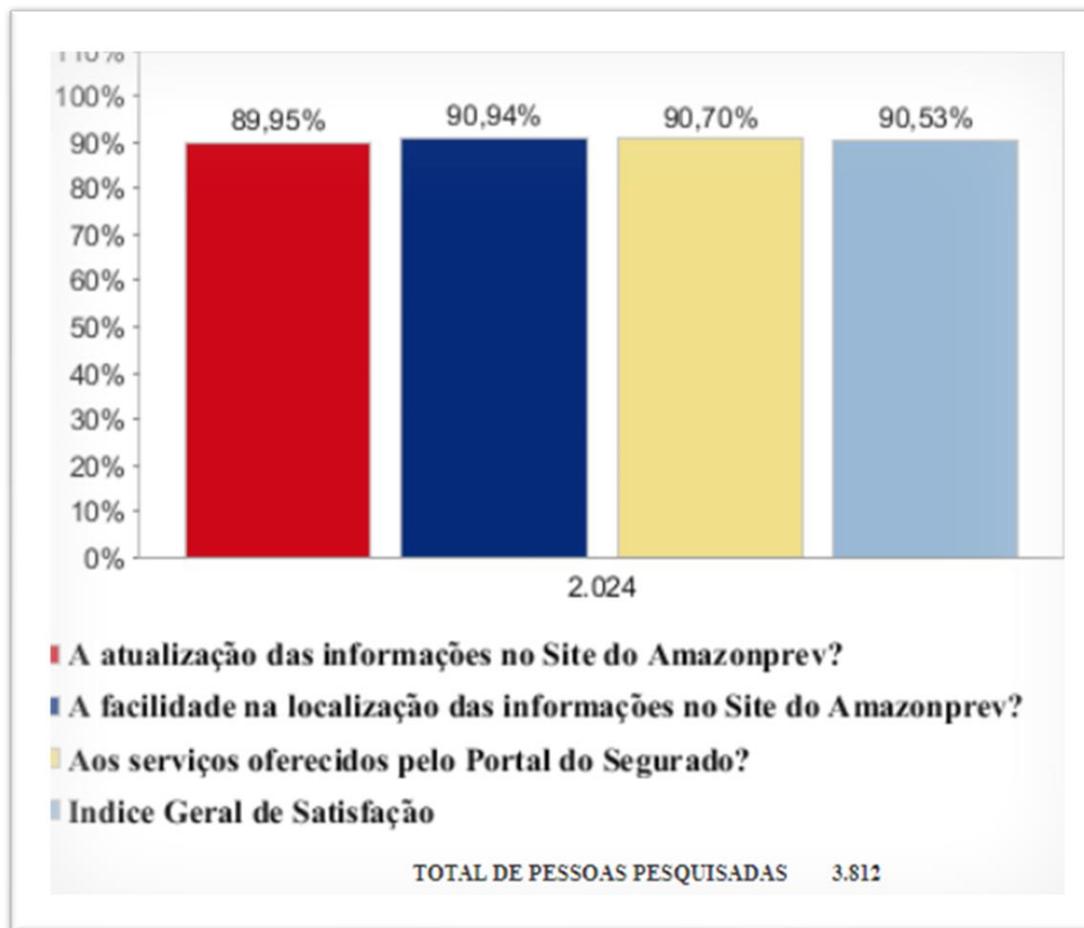
# Foco no Cliente

## Satisfação dos Clientes em Relação ao Atendimento da AMAZONPREV



# Foco no Cliente

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



Fonte: SISPREV/Portal do Segurado

# Foco no Cliente

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

### E-MAIL FALE CONOSCO 2024



### ESTRATIFICAÇÃO E-MAIL FALE CONOSCO 2024

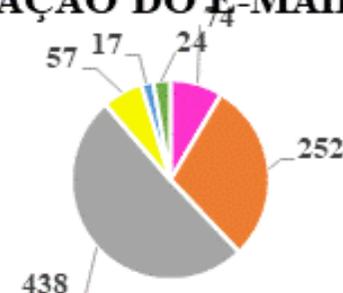


# Foco no Cliente

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

MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL	QUANTIDADE
Informações Gerais	74
Recadastramento	252
Dúvidas - Portal do Segurado	438
Andamento de Processo	57
Contracheque	17
CTC	24

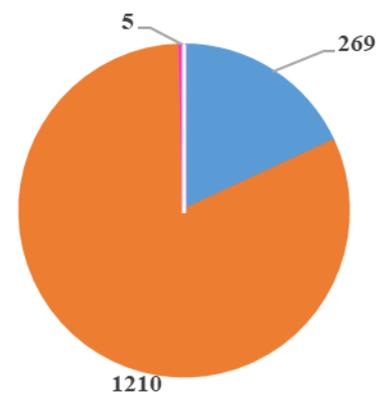
### MANIFESTAÇÃO DO E-MAIL - MARÇO



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

TIPO DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
Reclamação	269
Consulta	1210
Denúncia	0
Elogio	5
Sugestão	0

### TIPO DE ATENDIMENTO - MARÇO

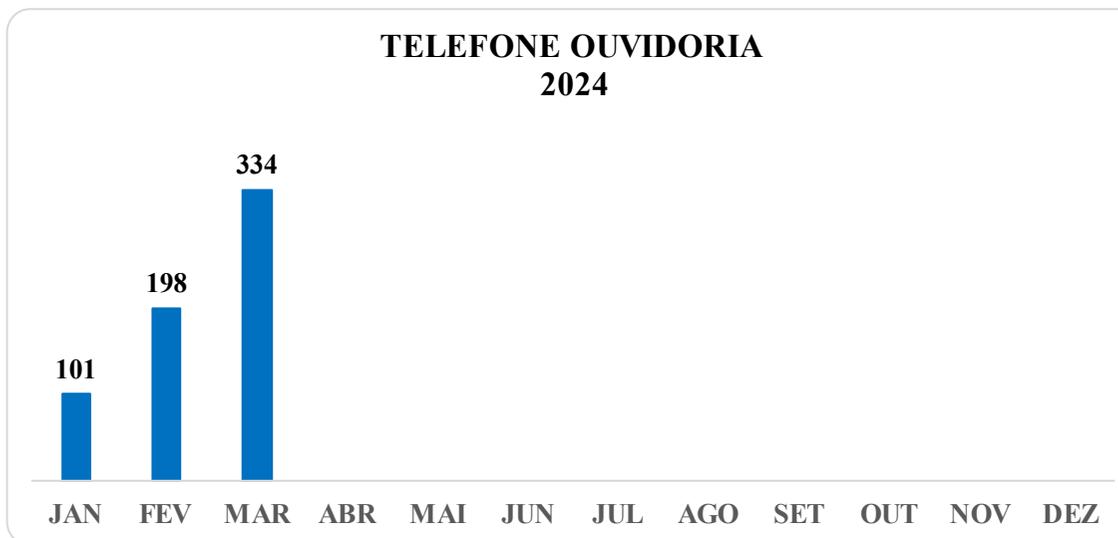


- Reclamação
- Consulta
- Denúncia
- Elogio
- Sugestão

# Foco no Cliente

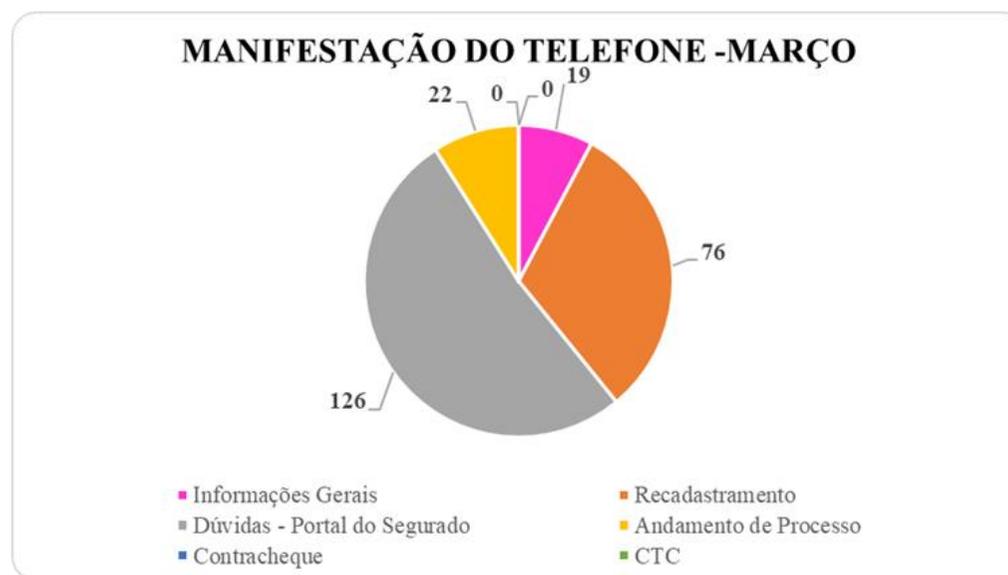
## Atendimento ao Cliente através do Telefone da Ouvidoria

**TELEFONE OUVIDORIA  
2024**



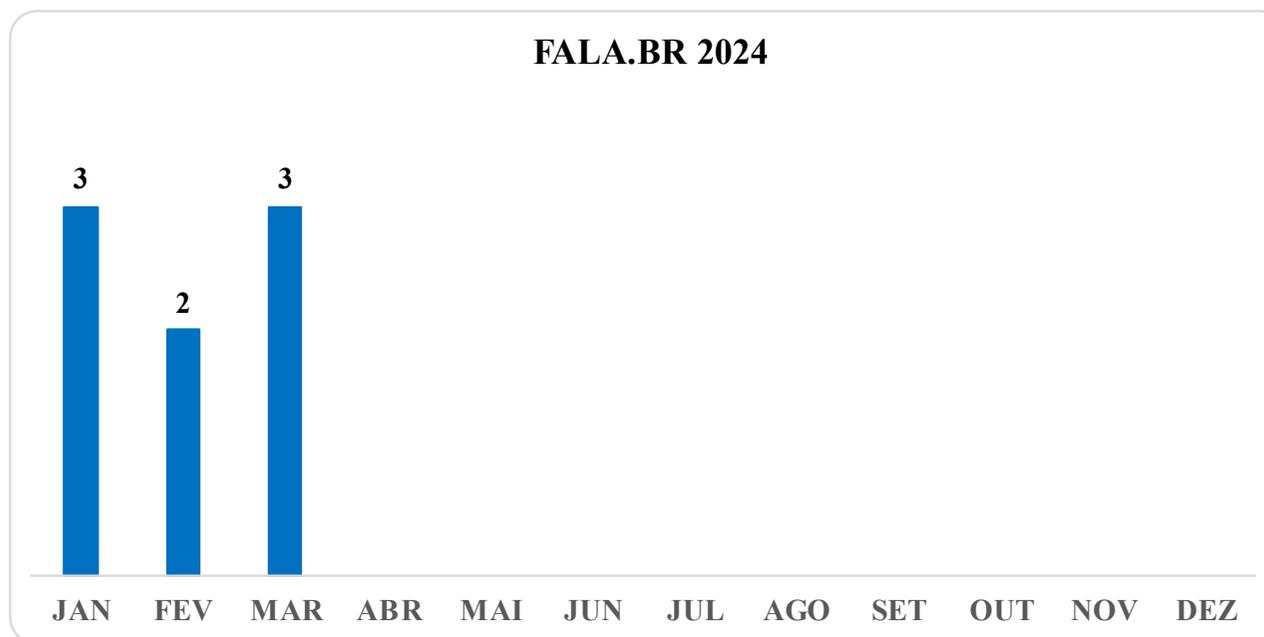
MOTIVO DE MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE	QUANTIDADE
Informações Gerais	19
Recadastramento	76
Dúvidas - Portal do Segurado	126
Andamento de Processo	22
Contracheque	0
CTC	0

**MANIFESTAÇÃO DO TELEFONE -MARÇO**



# Foco no Cliente

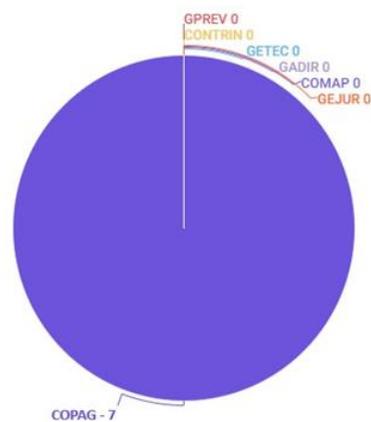
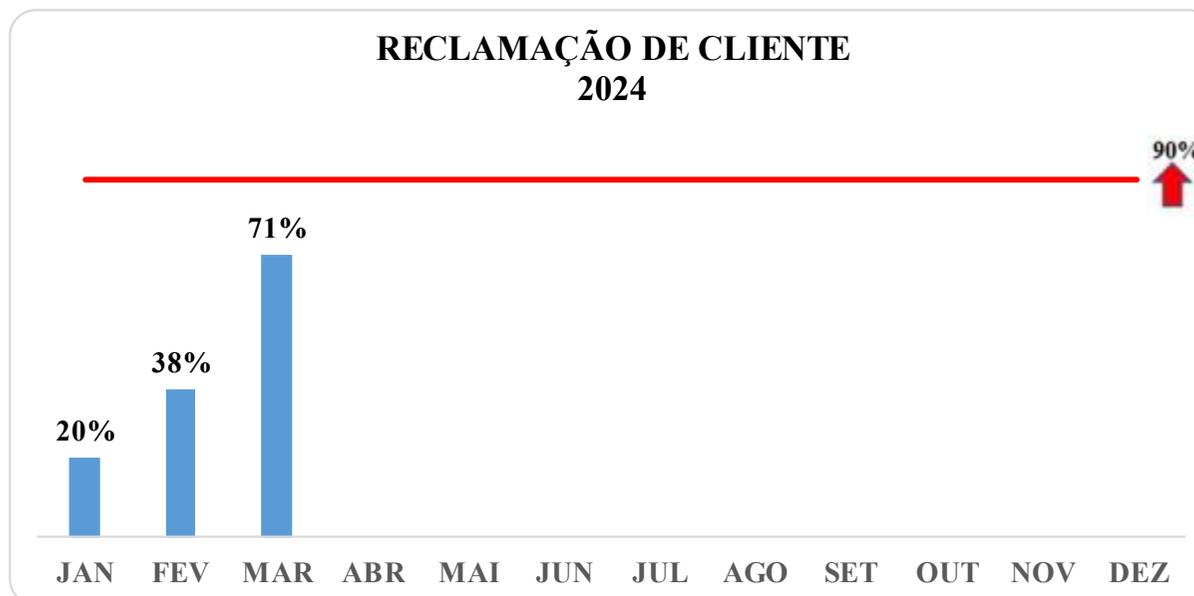
## Registro “FALA.BR”



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

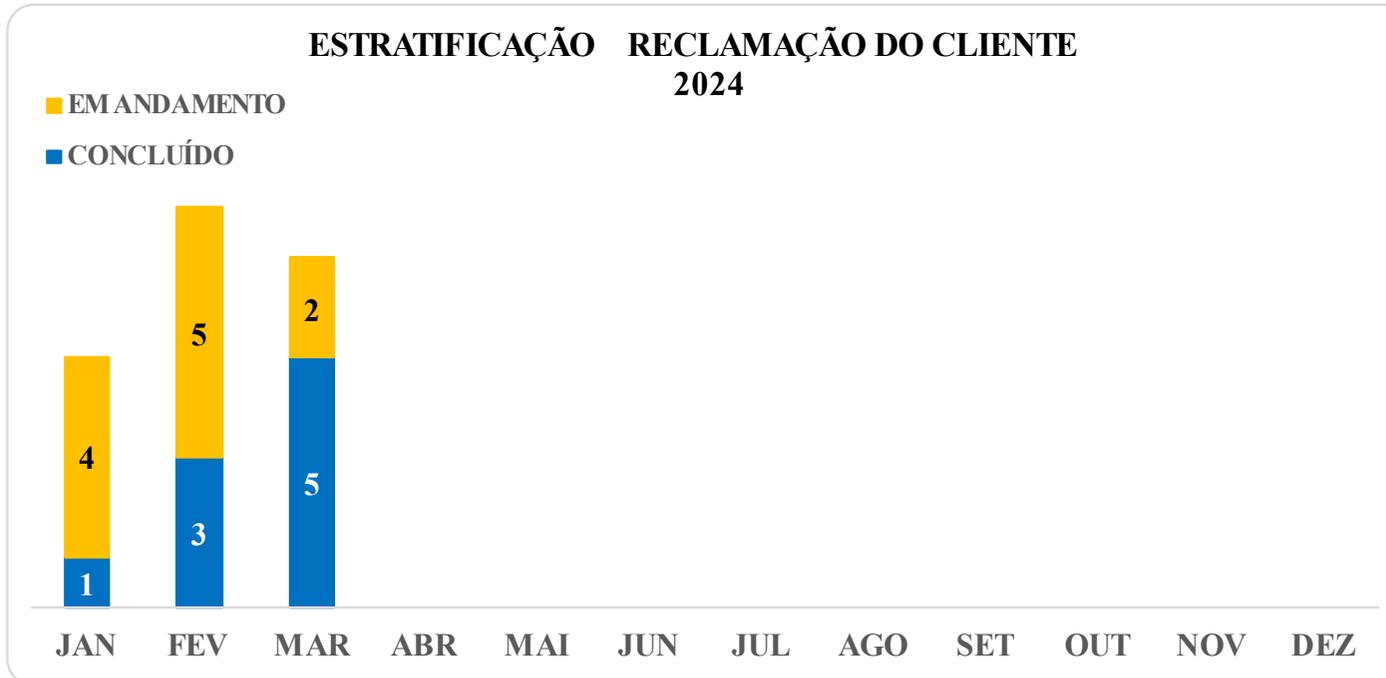
## Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



● COPAG ● GPREV ● CONTRIN ● GETEC ● GADIR ● COMAP ● GEJUR

# Foco no Cliente

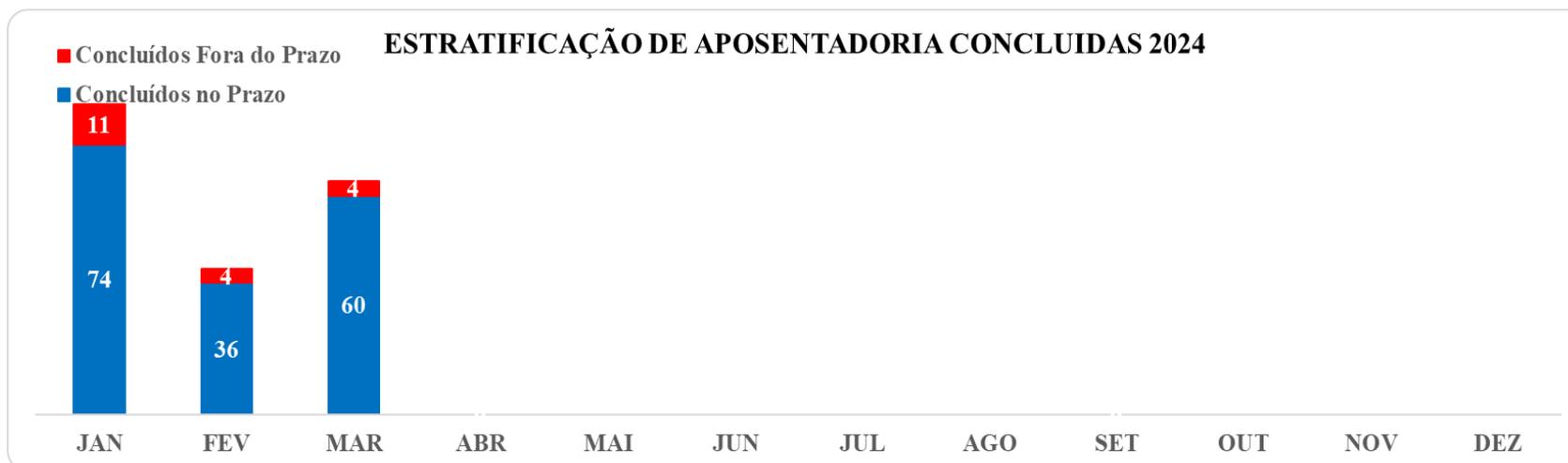
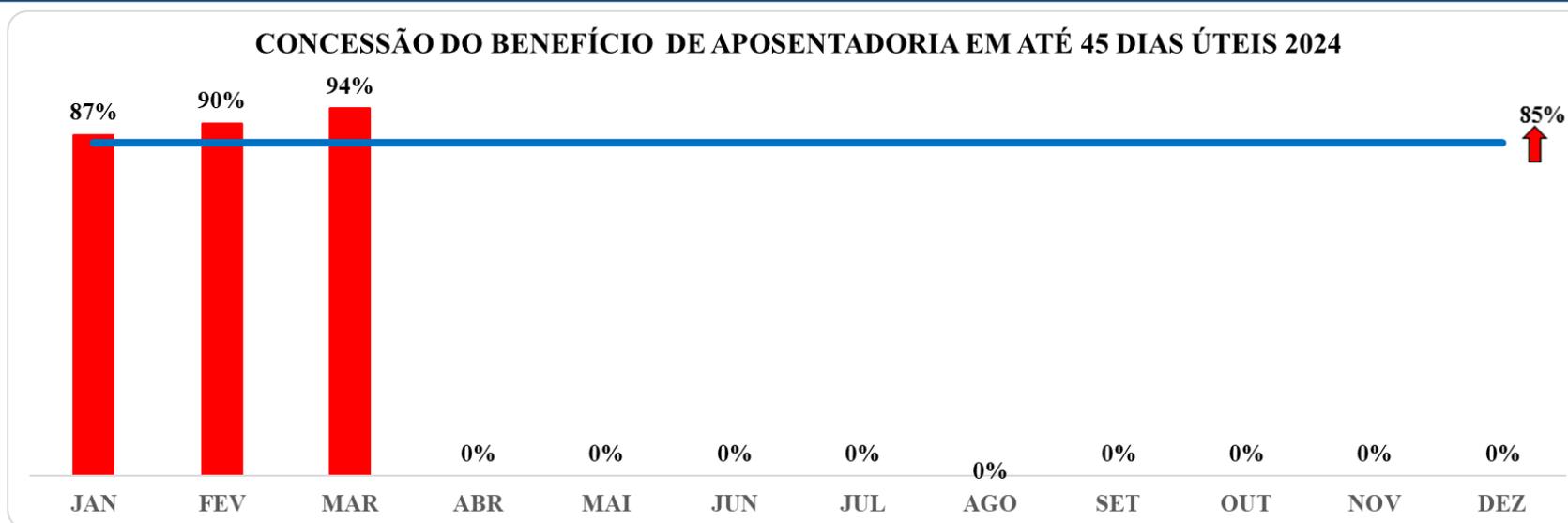
## Atendimento das Reclamações de Clientes em até 5 dias úteis



# AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

# Avaliação de Desempenho

## Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis



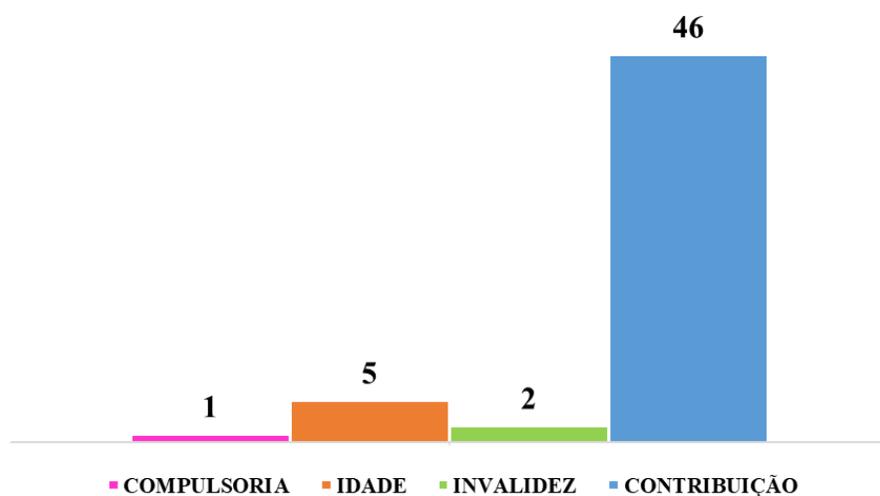
➤ 64 processos concluídos, sendo 60 concluídos dentro do prazo;



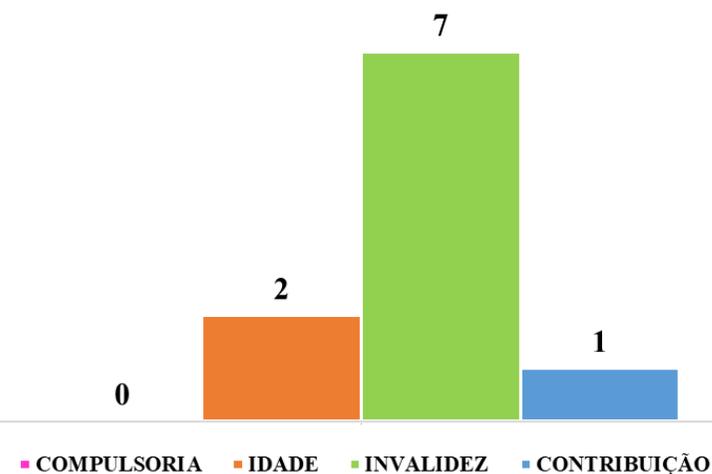
# Avaliação de Desempenho

## Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

FFIN - MARÇO



FPREV - MARÇO

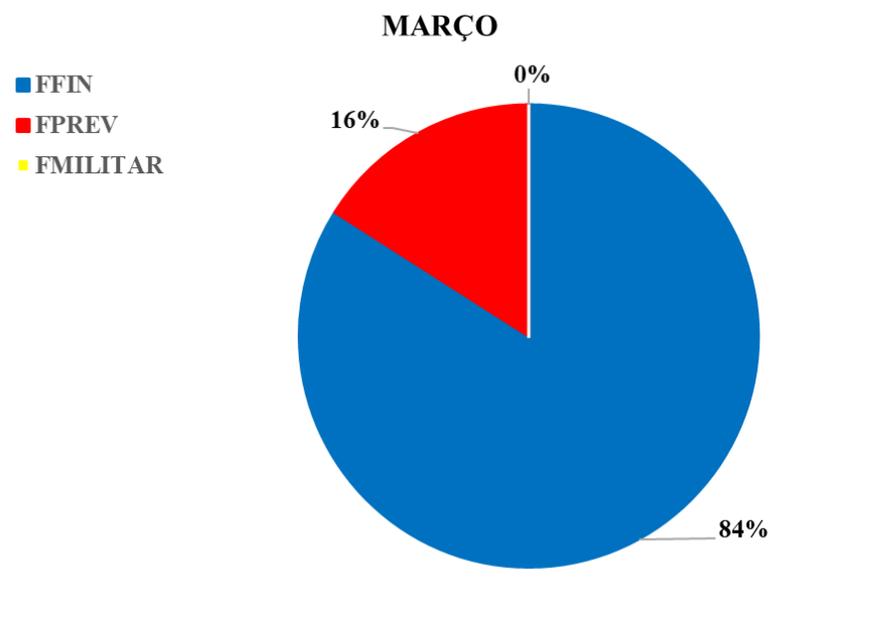


# Avaliação de Desempenho

## Aposentadorias Concluídas Dentro do Prazo de 45 dias úteis

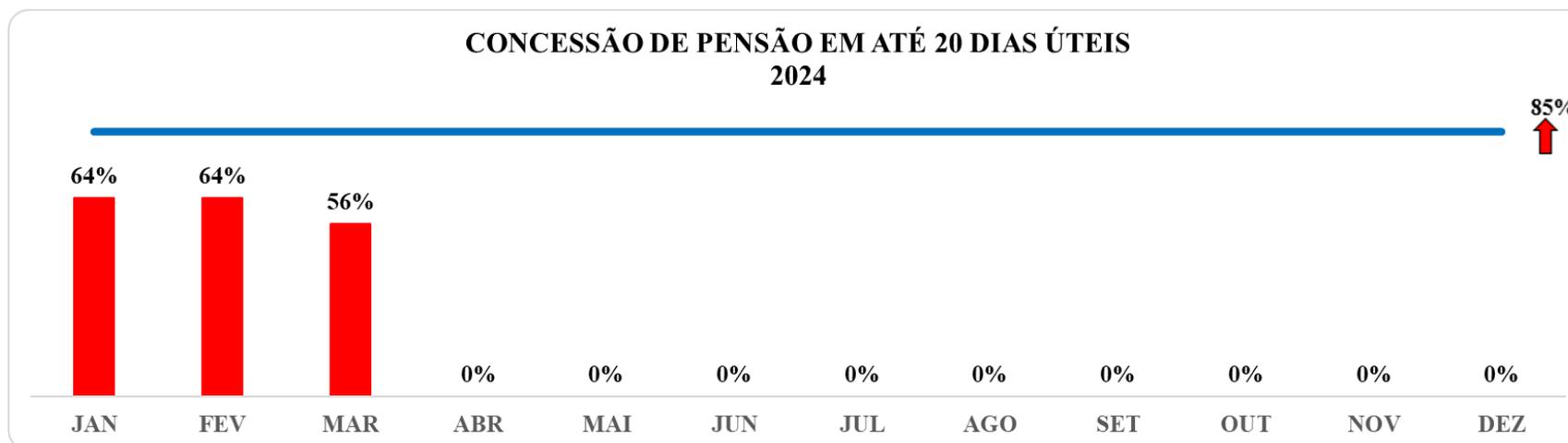
PORCENTAGEM POR FUNDO PREVIDENCIARIO

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						
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



# Avaliação de Desempenho

## Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis



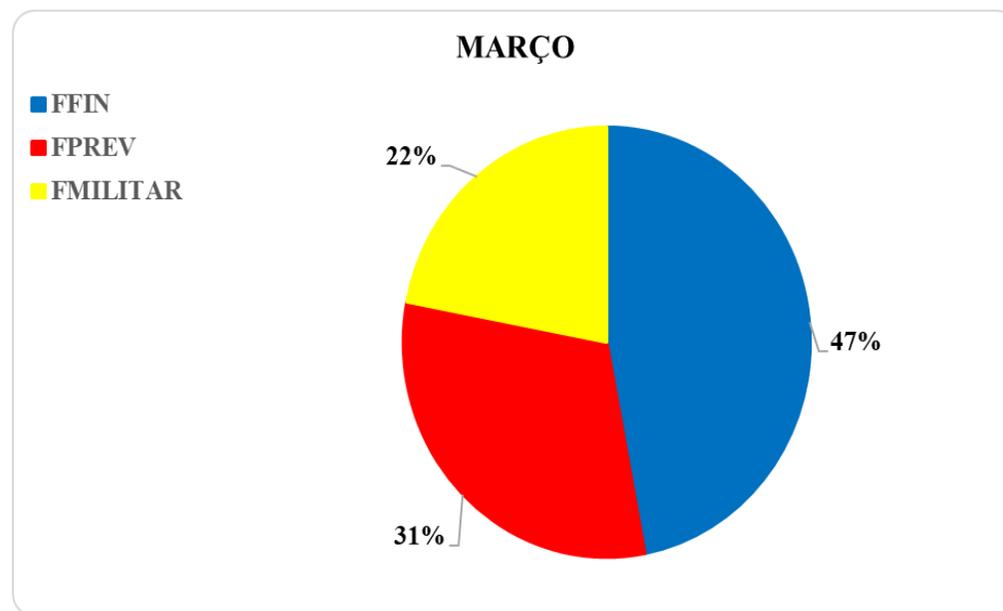
- 36 processos concluídos, sendo 20 concluídos dentro do prazo;



# Avaliação de Desempenho

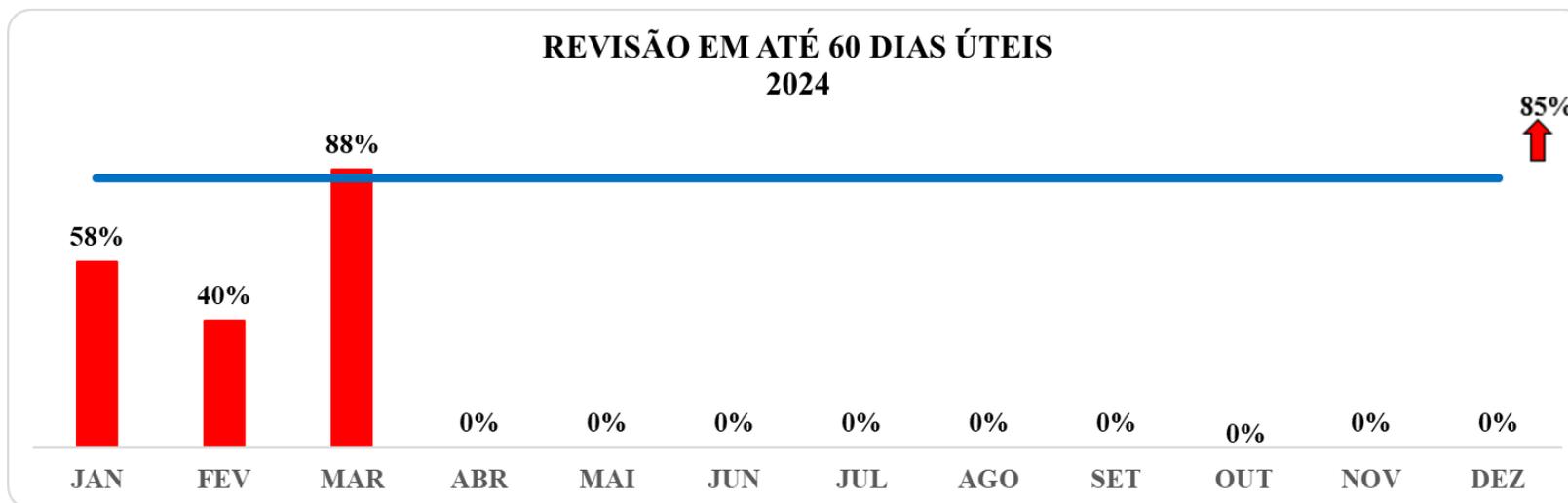
## Pensões Concedidas Dentro do Prazo de 20 dias Úteis

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						
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



# Avaliação de Desempenho

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



- 8 processos concluídos, sendo 7 processos concluídos dentro do prazo;

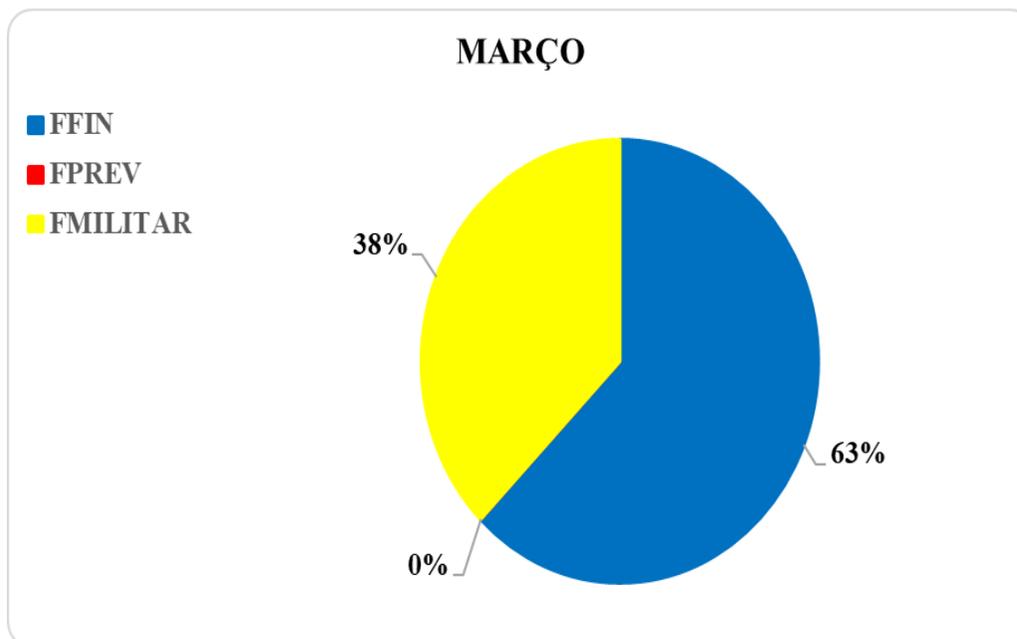


# Avaliação de Desempenho

## 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						
MAIO						
JUNHO						
JULHO						
AGOSTO						
SETEMBRO						
OUTUBRO						
NOVEMBRO						
DEZEMBRO						



## RESULTADOS ALCANÇADOS

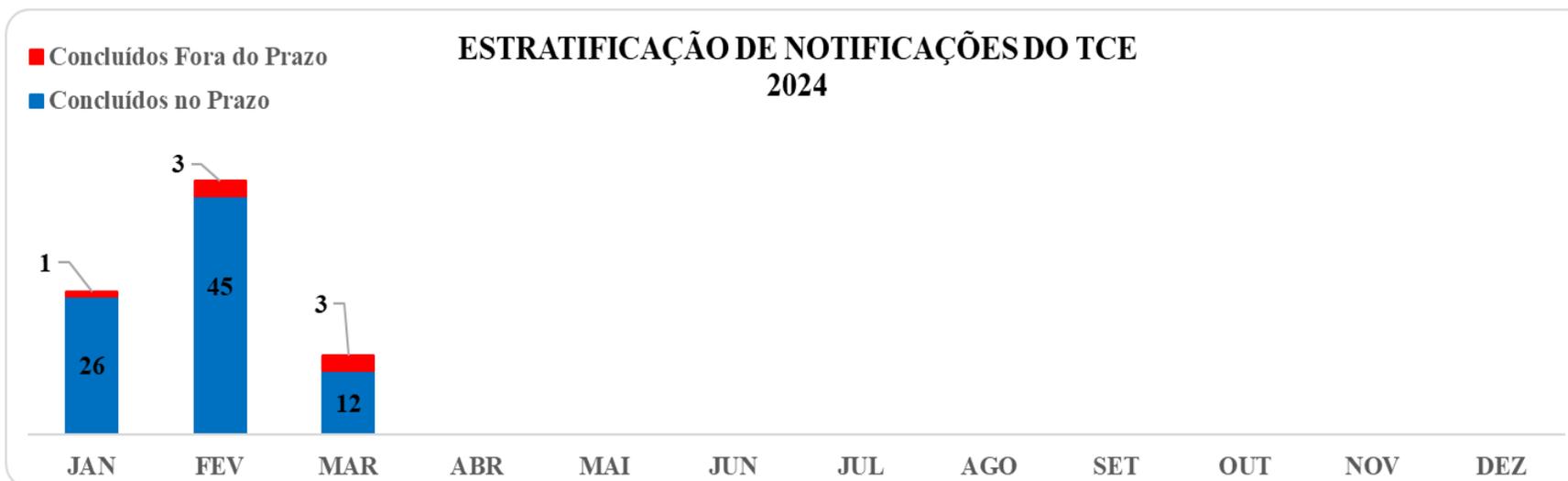
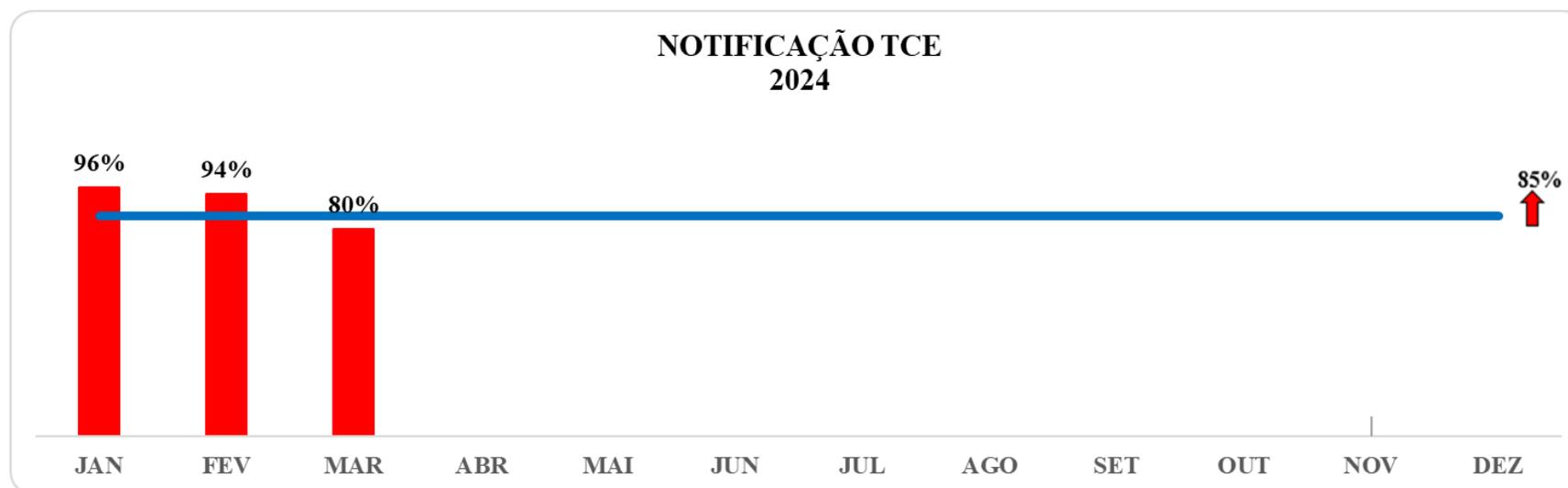
Quantitativo de Segurados Recenseados e Não Recenseados Ativos, Inativos (Aposentados) e Pensionistas.

CATEGORIA	QNTD. RECENSEADOS	% RECENSEADOS	QNTD. NÃO RECENSEADOS	% NÃO RECENSEADOS	TOTAL
APOSENTADOS	27667	87,20%	4060	12,80%	31727
PENSIONISTAS	6557	74,79%	2210	25,21%	8767
ATIVOS	53543	77,49%	15551	22,51%	69094
<b>TOTAL</b>	<b>87767</b>	<b>80,09%</b>	<b>21821</b>	<b>19,91%</b>	<b>109588</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.

# Avaliação de Desempenho

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













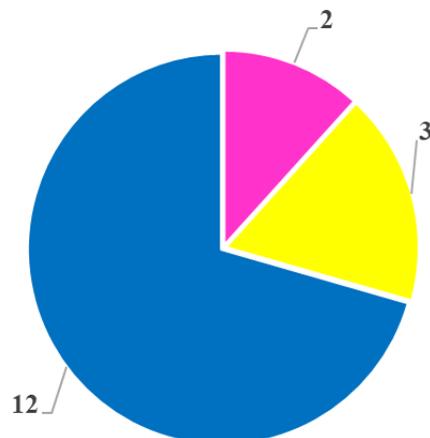


# Avaliação de Desempenho

## Processos de Aquisição

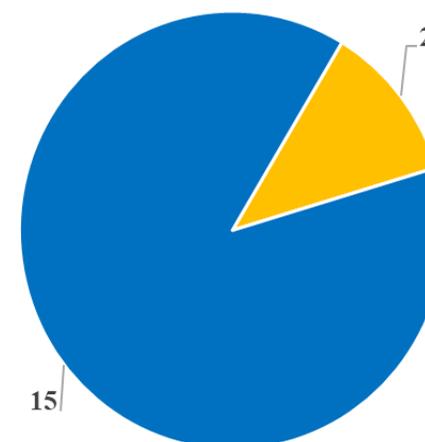
### PROCESSOS DE AQUISIÇÃO EM ANÁLISE EM MARÇO

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



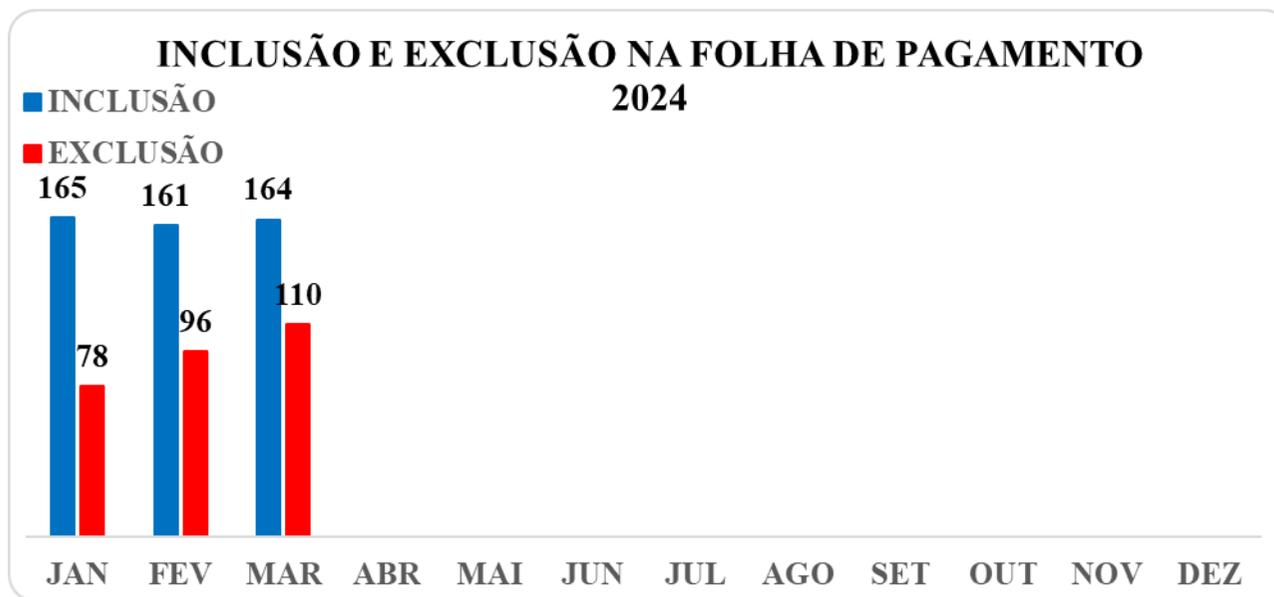
### PROCESSOS DE AQUISIÇÃO CONCLUÍDOS EM MARÇO

- 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



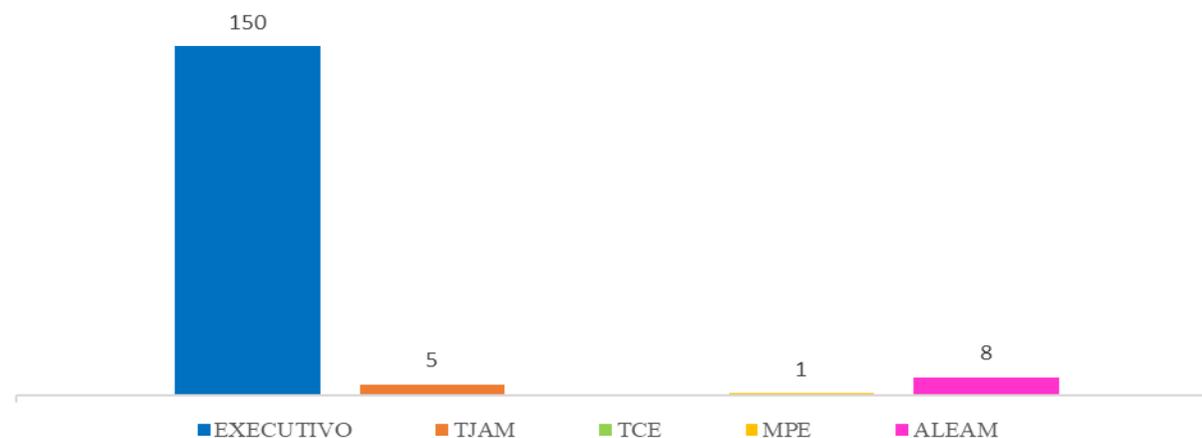
# Avaliação de Desempenho

## 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 - MARÇO



# Avaliação de Desempenho

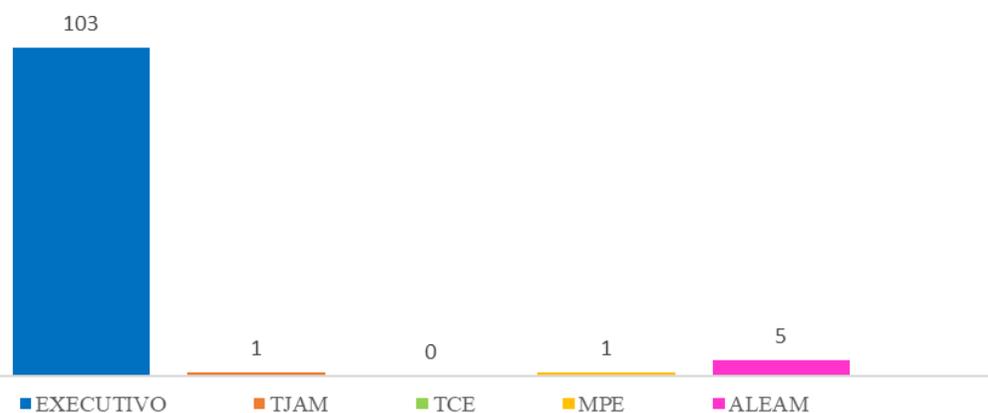
## Inclusão e Exclusões de Pensões e Aposentadorias na Folha de Pagamento

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

■ APOSENTADORIA  
■ PENSÃO



**EXCLUSÕES DE BENEFÍCIOS NA FOLHA DE PAGAMENTO POR ORGÃO - MARÇO**



# Avaliação de Desempenho

## Compensação Previdenciária

Relatório de Ajuste de Contas - MENSAL AMAZONAS 2024												
RPPS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
RGPS	R\$ 7.697.912,93	R\$ 6.372.501,94	R\$ 5.351.147,90									
BAHIA	R\$ 88,90	R\$ 88,90	R\$ 88,90									
BETIM	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52	R\$ 1.394,52									
CACHOEIRINHA	R\$ 62,77	R\$ 62,77	R\$ 62,77									
CAMPINAS	R\$ 9,56	R\$ 9,56	R\$ 9,56									
CEARA	R\$ 11.617,20	R\$ 290,43	R\$ 290,43									
DECIPEX	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33	R\$ 2.027,33									
DISTRITO FEDERAL	R\$ 107,52	R\$ 107,52	R\$ 107,52									
FORTALEZA	R\$ 48,56	R\$ 48,56	R\$ 48,56									
GOIAS	R\$ -	R\$ -	R\$ -									
ITACOATIARA	R\$ 866,29	R\$ 866,29	R\$ 866,29									
LAGES	R\$ 292,51	R\$ 292,51	R\$ 292,51									
MANAUS	R\$ 79.014,66	R\$ 72.472,29	R\$ 78.557,78									
MATO GROSSO	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72	R\$ 1.055,72									
PARANA	R\$ 780,18	R\$ 780,18	R\$ 780,18									
R. JANEIRO (ESTADO)	R\$ 369,66	R\$ 369,66	R\$ 369,66									
RIO GRANDE DO SUL	R\$ -	R\$ -	R\$ 7.183,68									
RONDONIA	R\$ 182,47	R\$ 182,47	R\$ 618,43									
SANTA CATARINA	R\$ 147,41	R\$ 147,41	R\$ 147,41									
SAO PAULO (CAPITAL)	R\$ 378,51	R\$ 378,51	R\$ 378,51									
SAO PAULO (ESTADO)	R\$ 164,58	R\$ 164,58	R\$ 164,58									
UBERLANDIA	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.

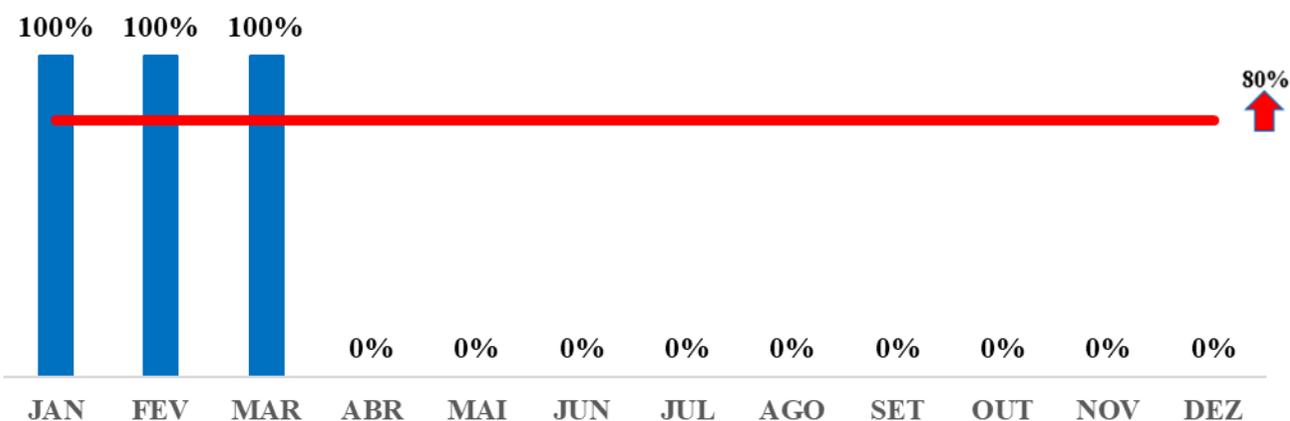


CHAMADOS ATENDIDOS PELA T.I. EM 2024				
MÊS	CHAMADOS ABERTOS	ATENDIDOS NO PRAZO	META ALCANÇADA	META INDICADOR
JAN	21	21	100%	80%
FEV	20	20	100%	80%
MAR	21	21	100%	80%
ABR			#DIV/0!	80%
MAI			#DIV/0!	80%
JUN			#DIV/0!	80%
JUL				
AGO				
SET				
OUT				
NOV				
DEZ				

# Avaliação de Desempenho

## Gejur Contencioso

### INFORMAÇÕES MENSAIS DO CONTENCIOSO 2024



### PROCESSOS INGRESSOS COM LIMINAR



### PROCESSOS INGRESSOS SEM LIMINAR



### AUDIÊNCIAS REALIZADAS



# Avaliação de Desempenho

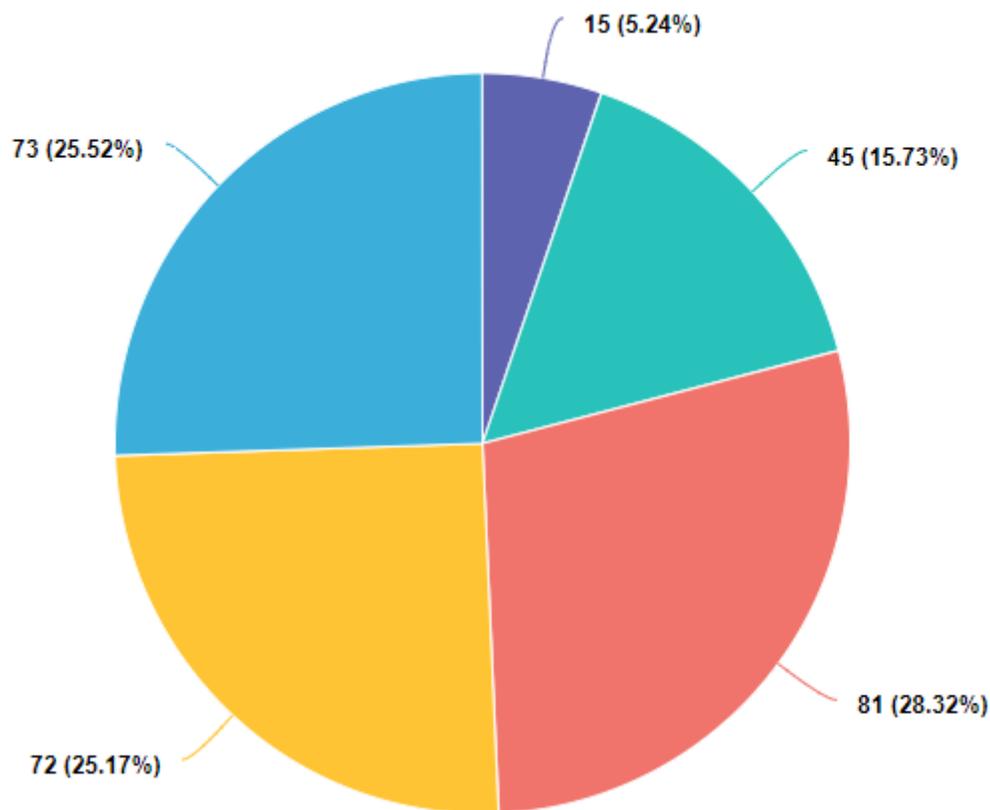
## Gejur Contencioso

AÇÕES JUDICIAIS				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MARÇO	PRECATÓRIO	0	1	1
AÇÕES ORDINARIA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MARÇO	CONC. DE PENSÃO	0	1	1
AÇÃO DE COBRANÇA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MARÇO		2	74	76
AÇÃO TRABALHISTA				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MARÇO		0	1	1
JUIZADO ESPECIAL				
MÊS	TIPOS DE AÇÕES	COM LIMINAR	SEM LIMINAR	TOTAL
MARÇO		1	28	29

# Avaliação de Desempenho

## GEJUR – Produtividade Prev. Adm.

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

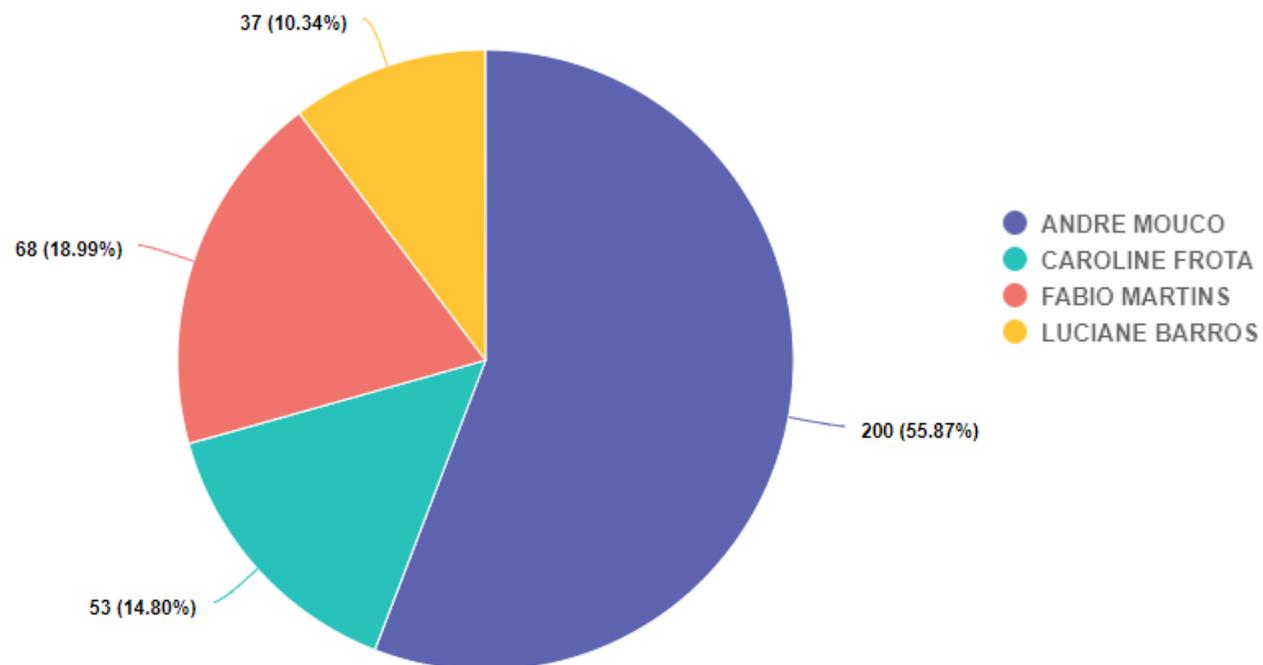


- ALOISIO FILGUEIRAS
- ANNE KEITTY
- EMILY ENCARNAÇÃO
- JONATHAS MADEIRA
- SID GUILHERME

# Avaliação de Desempenho

## GEJUR – Produtividade Contencioso

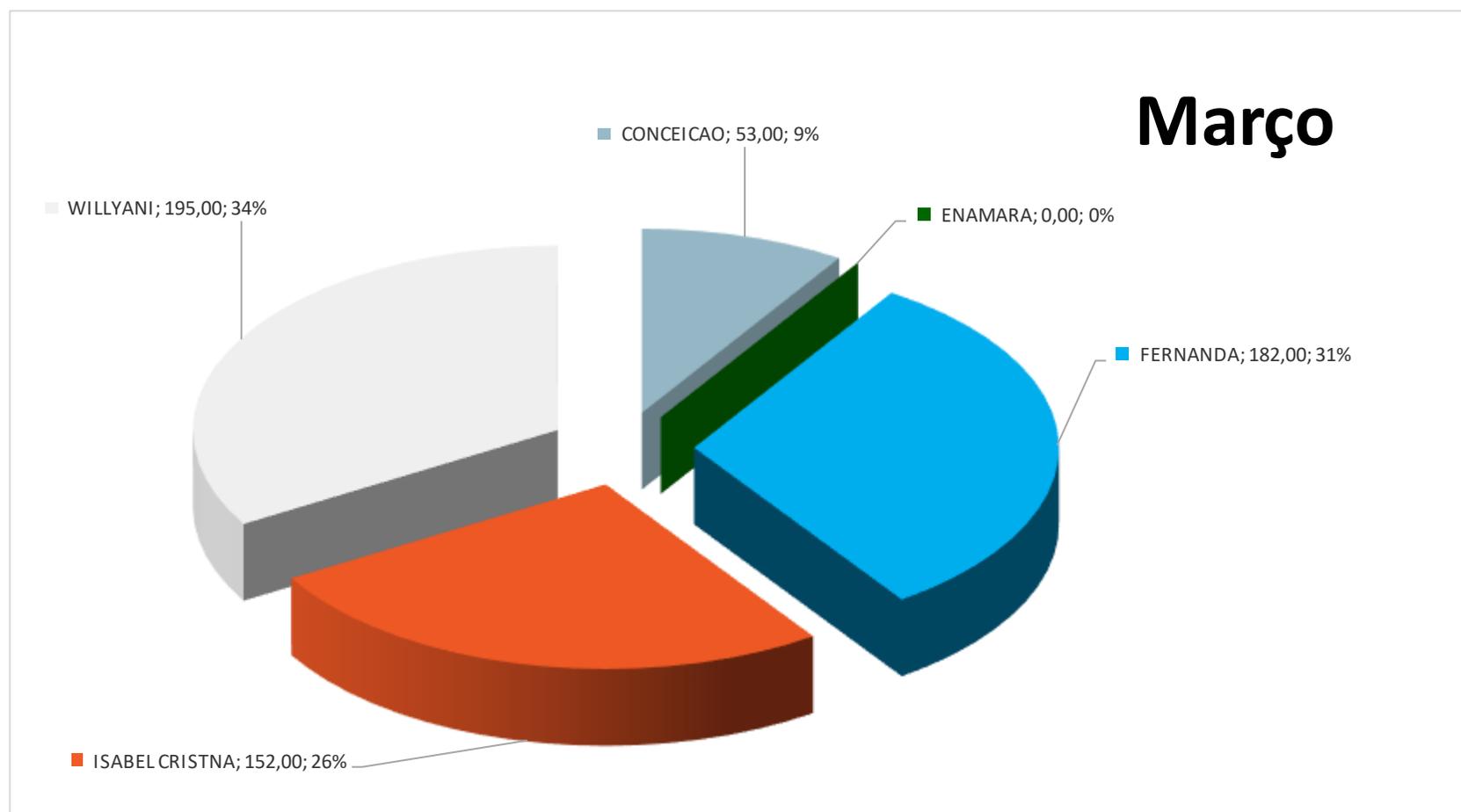
Advogado ↕	Quantidade ↕
ANDRE MOUCO	200
CAROLINE FROTA	53
FABIO MARTINS	68
LUCIANE BARROS	37
<b>Total</b>	<b>358</b>



# Avaliação de Desempenho

## Produtividade Gadir

GADIR	Junho
CONCEICAO	53,00
ENAMARA	0,00
FERNANDA	182,00
ISABEL CRISTNA	152,00
WILLYANI	195,00
<b>TOTAL</b>	<b>582</b>



# Foco no Cliente

## Laudo CONTRIN

<b>147 PROCESSOS GERAIS</b>
114 PROCESSOS DE APOSENTADORIAS
111 LAUDOS DE APOSENTADORIA
3 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA
0 PROCESSOS ENCAMINHADOS AO COARQ
<b>15 PROCESSOS DE PENSÕES</b>
10 LAUDOS DE PENSÃO
5 PROCESSOS DEVOLVIDOS PARA AJUSTE/JUSTIFICATIVA
0 PROCESSOS DE PENSÃO ENCAMINHADOS AO COARQ
<b>18 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS/FINANCEIROS</b>
12 LAUDOS EMITIDOS
6 DILIGÊNCIA EXTERNA
<b>7 PROCESSOS DIVERSOS DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTES</b>

<b>1.818 DEMANDAS DA OUVIDORIA</b>
1.484 E-MAILS PARA CONSULTA
<b>334 CHAMADAS DE LIGAÇÃO</b>
3 DEMANDA DO "FALA BR"
<b>3 E-OUV</b>

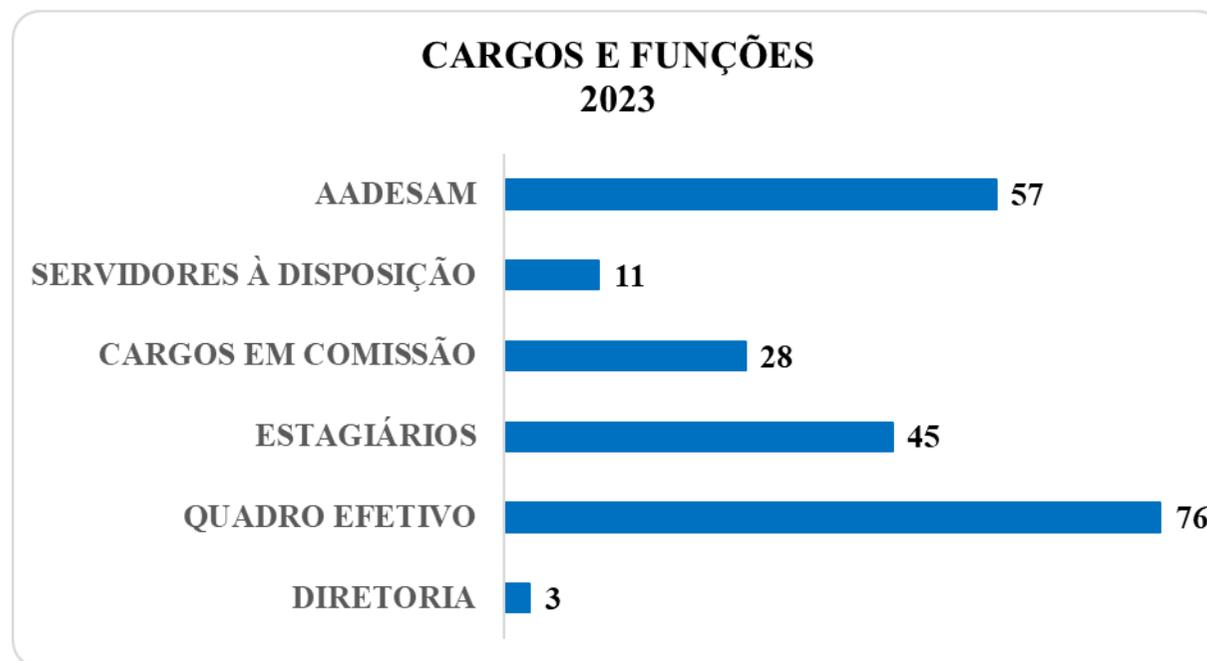
# RECURSOS HUMANOS



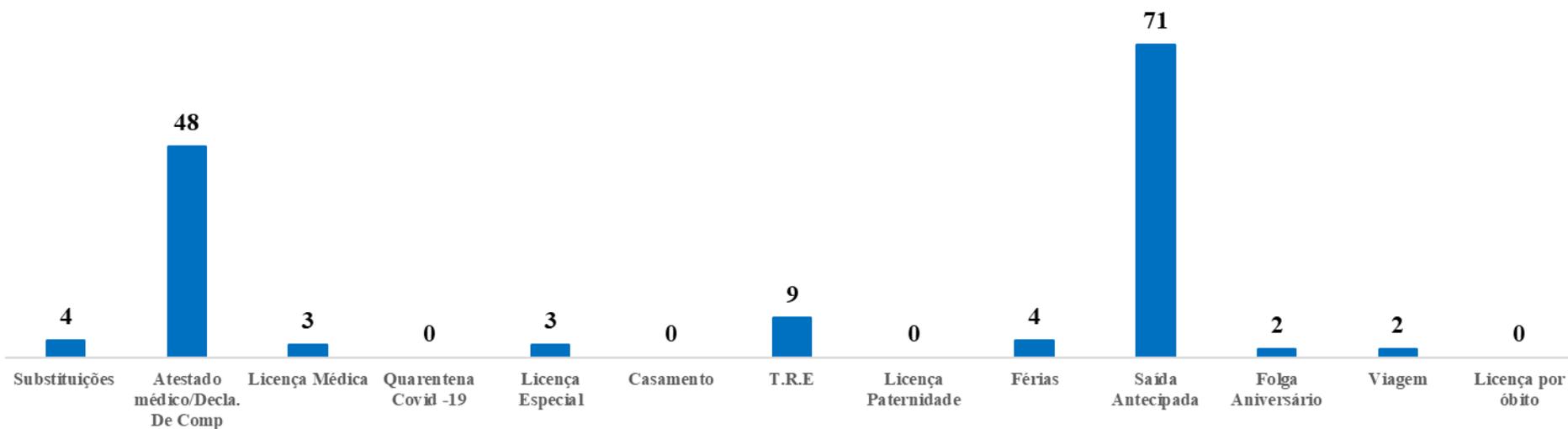
ISO 9001 – Item X  
Pro Gestão – Item Y

# Recursos Humanos

## Qtde. de Colaboradores, Estagiários e Terceirizados



### ABSENTEÍSMO

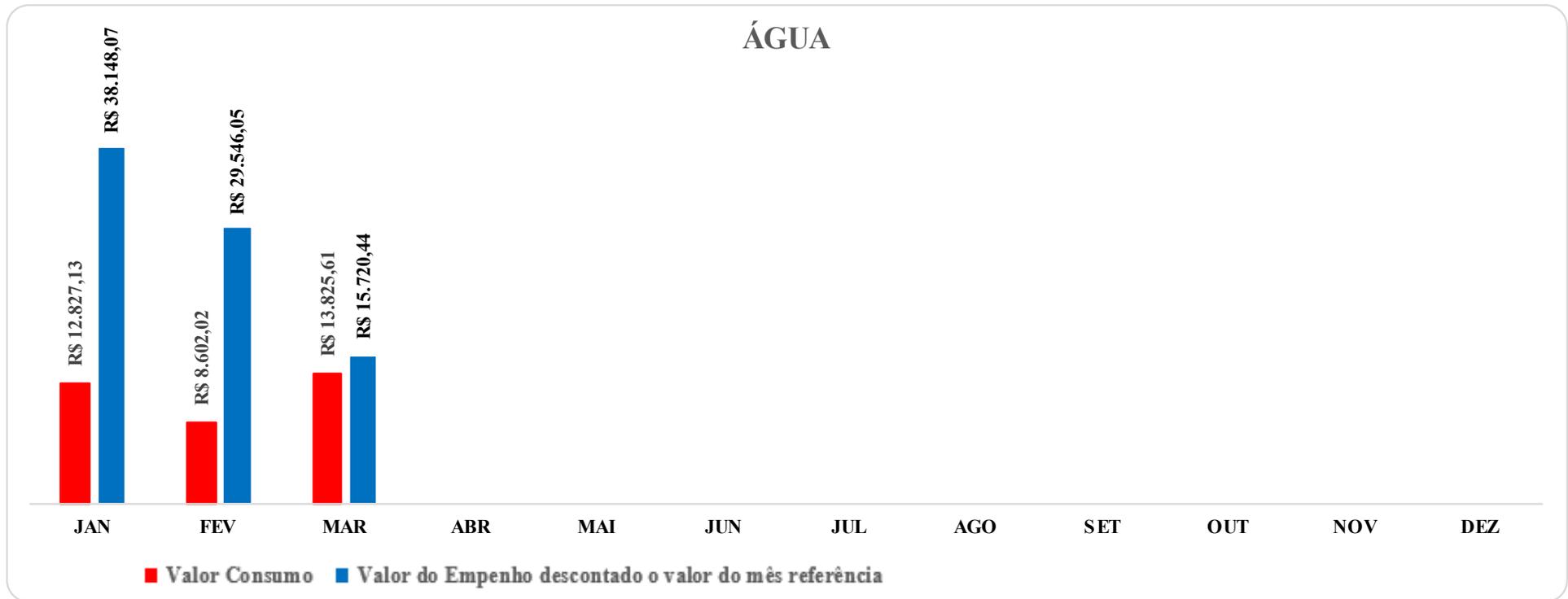


# PAGAMENTO DE CONTAS



# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Água



# PAGAMENTO DE CONTAS

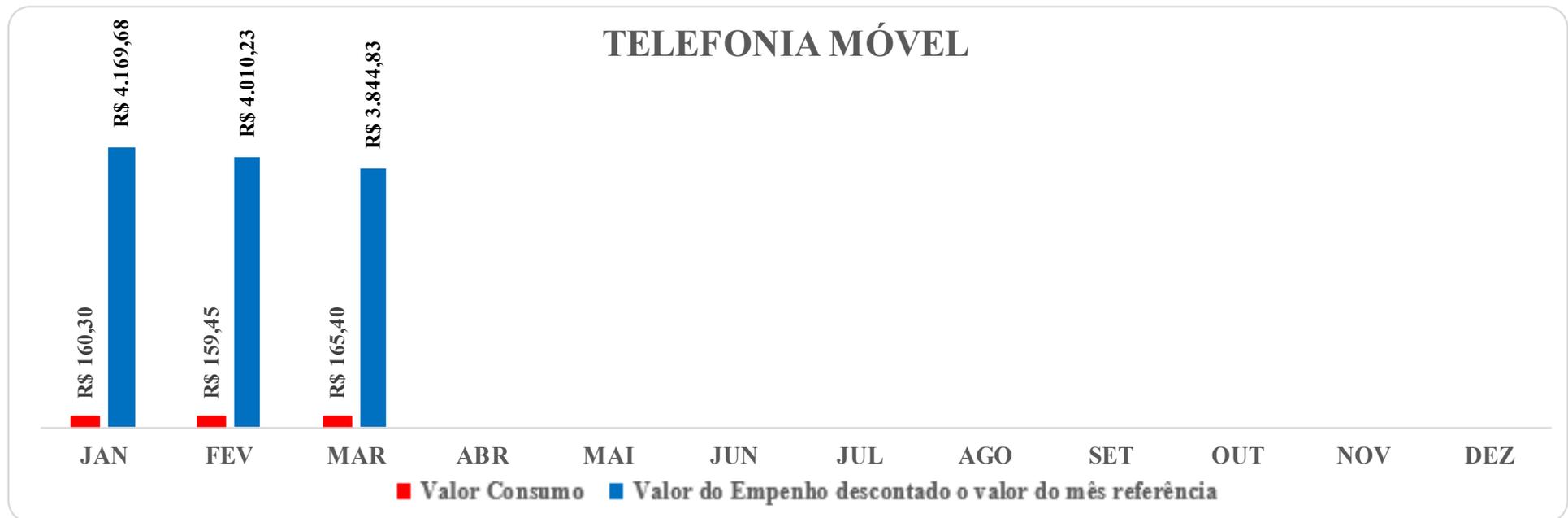
## Consumo de Energia

### ENERGIA



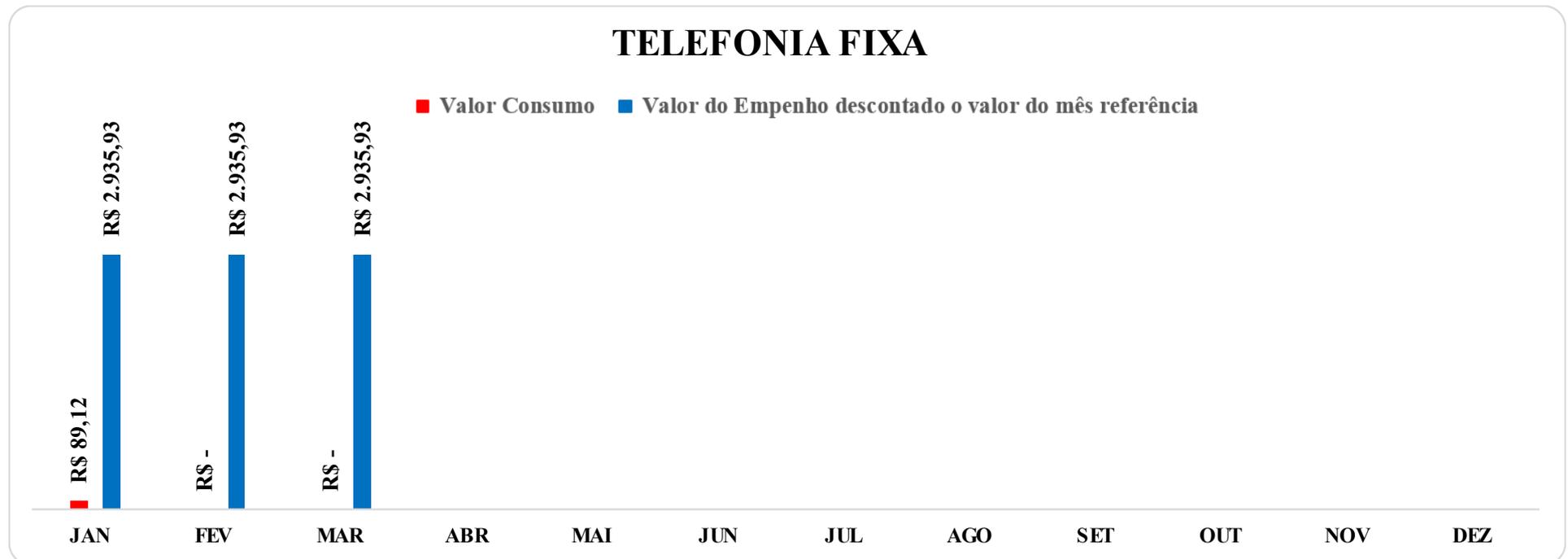
# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Telefonia Móvel



# PAGAMENTO DE CONTAS

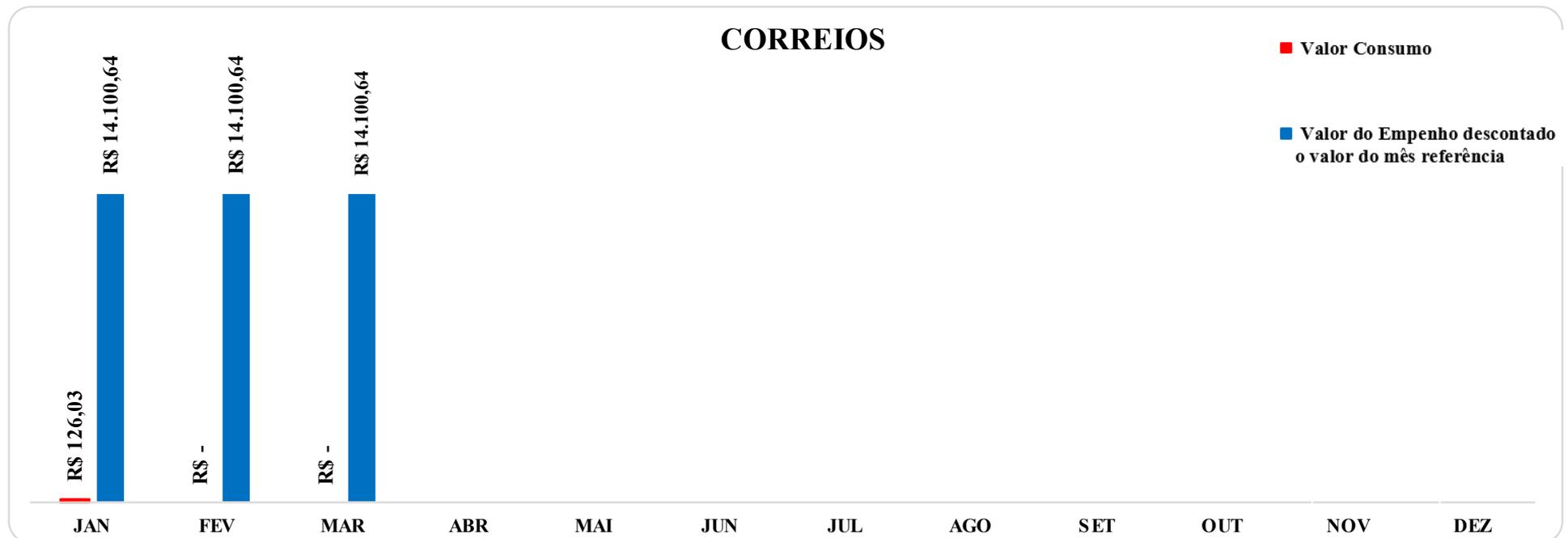
## Consumo de Telefonia Fixa



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

# PAGAMENTO DE CONTAS

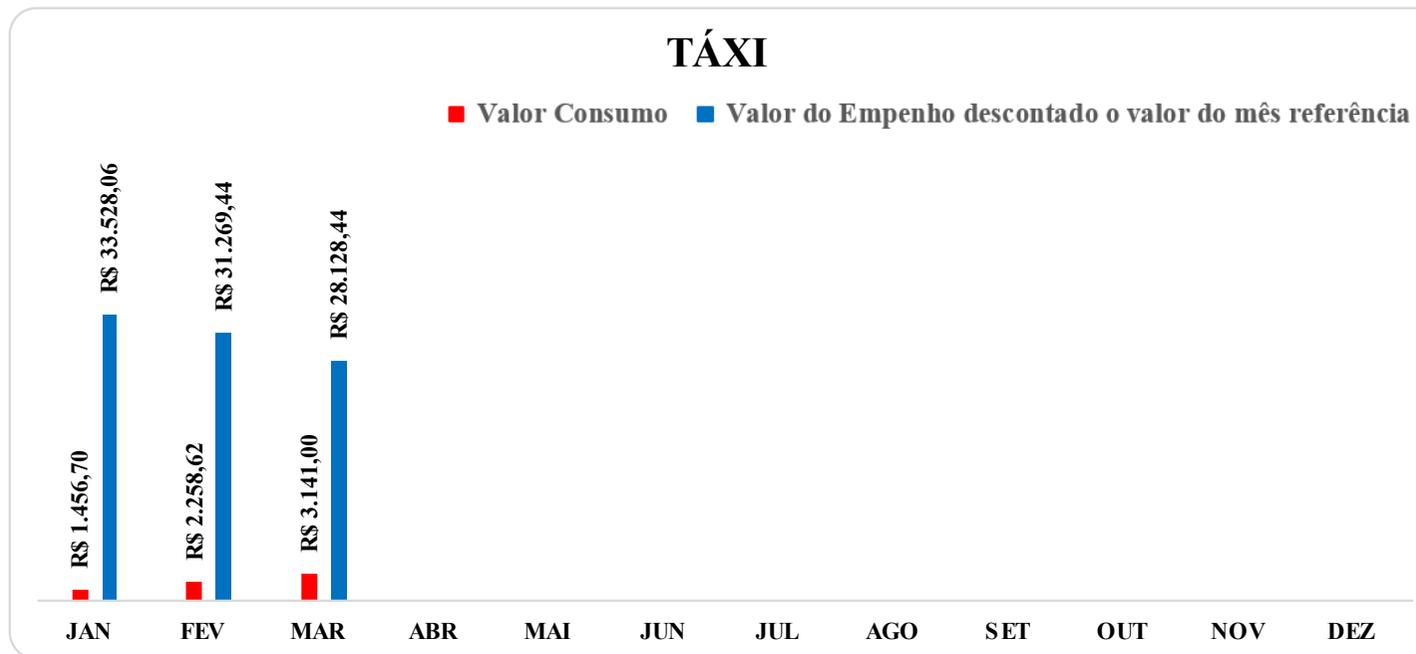
## Consumo de Correios



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

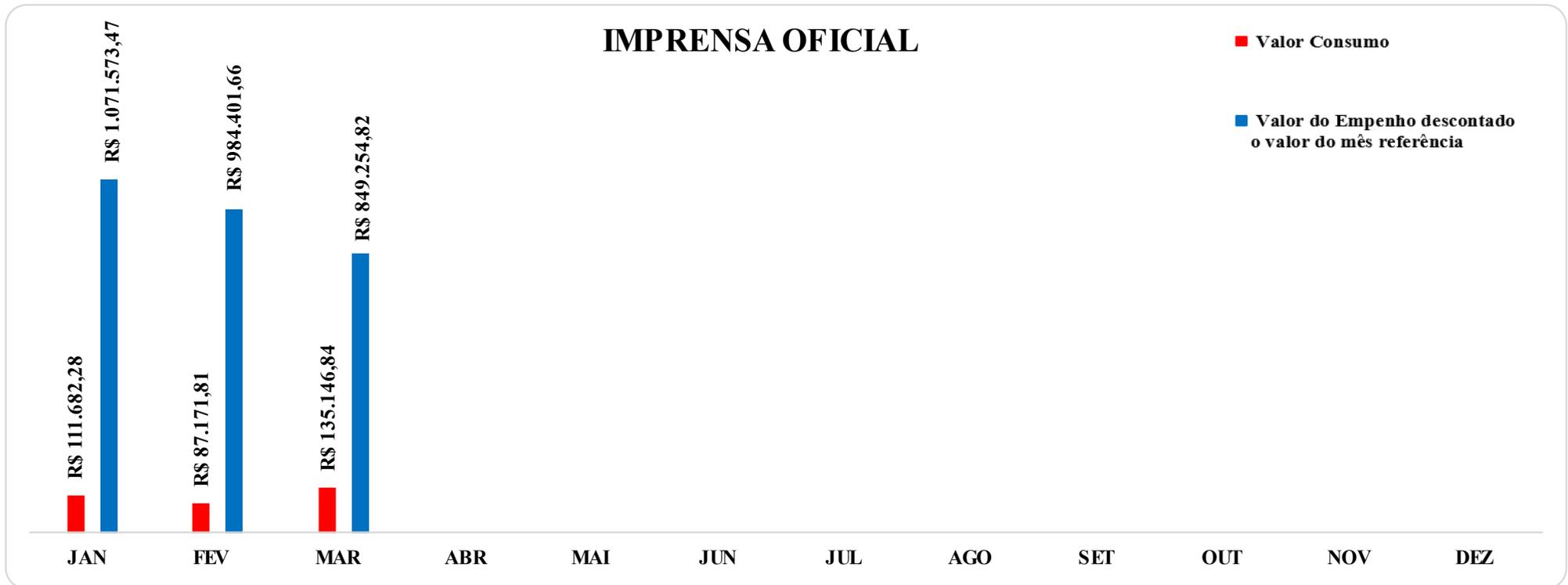
# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Táxi



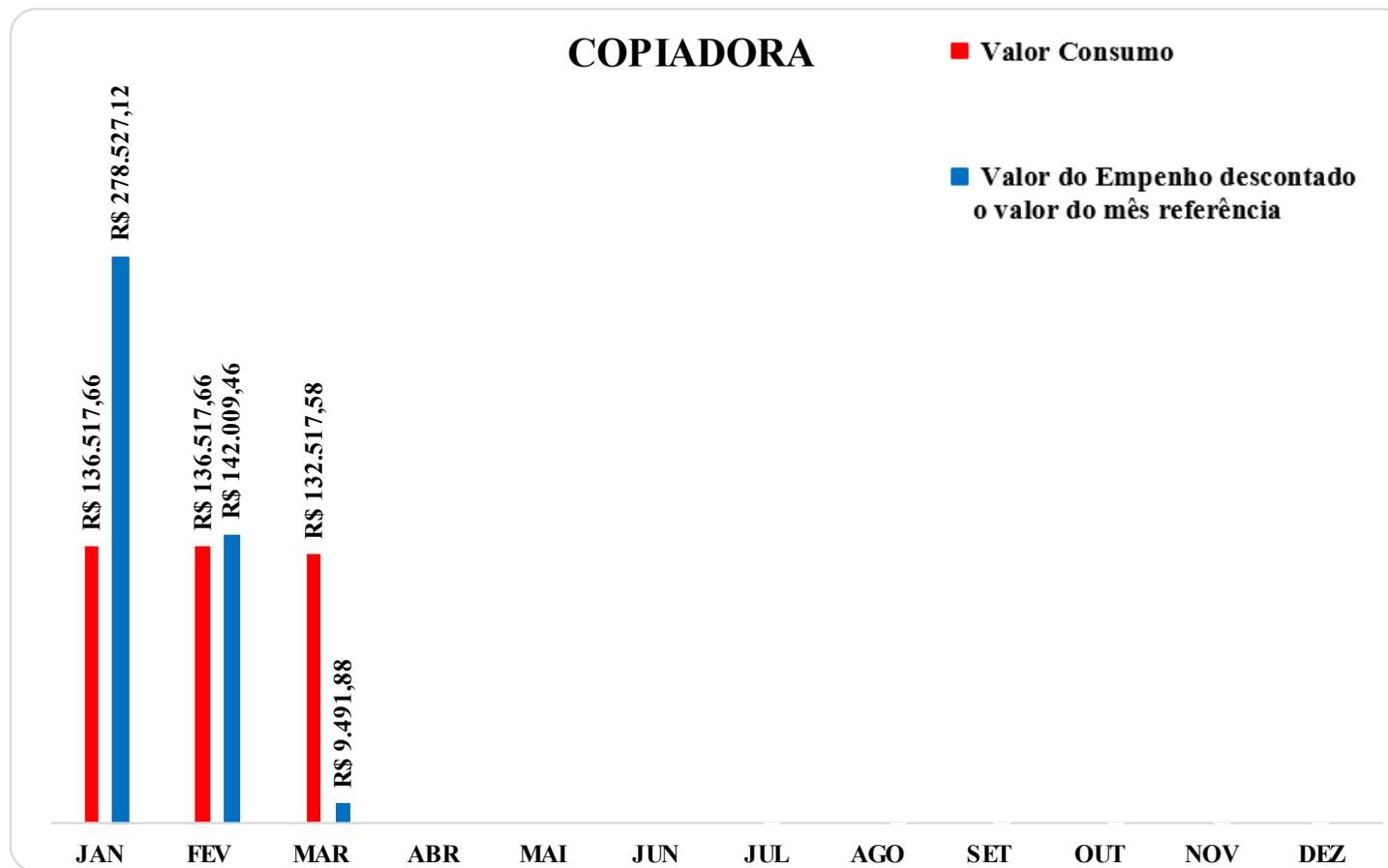
# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Imprensa Oficial



# PAGAMENTO DE CONTAS

## Consumo de Copiadoras



# AMAZONPREV

# MAR - 2024

SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO  
NBR ISO 9001: 2015  
PRO GESTÃO