

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA AMAZONPREV

2024

[www.amazonprev.am.gov.br](http://www.amazonprev.am.gov.br)

[amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

[instagram/Amazonprev\\_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125

Fone:(92) 3627-3400 / 3401



Fundação  
**AMAZONPREV**

Documento Assinado por: VIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
Documento Assinado por: KEYDIA MARIA FERREIRA PONCE DE LEAO em 07/02/2025 08:34:21

**Documento assinado eletronicamente 626190/2025**  
AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS

Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
e valide o código: NJ2MTkw



## CONTEÚDO

APRESENTAÇÃO .....	3
FORÇA DE TRABALHO.....	4
ATENDIMENTOS.....	4
Demandas recebida na Ouvidoria em 2024.....	5
Demandas recebidas VIA EMAIL na ouvidoria em 2024 .....	7
Demandas recebidas VIA TELEFONE na ouvidoria em 2024.....	11
Demandas recebidas através do FALA. BR na ouvidoria em 2024 .....	13
Demandas Reclamação do Cliente com abertura de processos na ouvidoria em 2024.....	14
Pesquisa de Satisfação .....	17
Considerações Gerais.....	20
Responsabilidades.....	21
Funcionamento da Ouvidoria .....	22
Canais de Comunicação .....	22
Manifestações dos Usuários .....	23
Tratamento de Manifestações .....	24
Fluxo de prazo de atendimento Ouvidoria .....	28
Fluxo contendo pedido de complementação .....	28



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Fundação AMAZONPREV, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2024.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Fundação AMAZONPREV durante o ano de 2024, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela AMAZONPREV, por meio dos canais de comunicação, durante o ano de 2024.

A esse respeito, cumpre registrar que a Portaria nº 2.348, de 2 de outubro de 2020, prevê a produção de relatório gerencial anualmente pelo SIC, com as informações relativas aos pedidos de acesso à informação recebidos na FUNDAÇÃO AMAZONPREV, o que está sendo contemplado através deste documento.



## FORÇA DE TRABALHO

Ao final do ano de 2024, a força de trabalho da ouvidoria era composta por (1) uma colaboradora efetiva e (1) uma estagiária.

### ATENDIMENTOS

A OUIDORIA atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da OUIDORIA que são recebidos, examinados e encaminhados pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado do AMAZONAS.

O contato entre os usuários de serviços públicos ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através FALECONOSCO (<https://www.amazonprev.am.gov.br/fale-conosco/>) ou diretamente no e-mail [amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br), telefone (92) 3627-3424) e ainda a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a AMAZONPREV recebe ainda Ofícios, e-mails e documentos via protocolo e ligações a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram.

No ano de 2024, foram realizados 33 atendimentos no FALA.BR, 10185 VIA EMAIL, 3313 VIA TELEFONE, 20 presenciais, 100 aberturas de processos, totalizando 13651 atendimentos.

[www.amazonprev.am.gov.br](http://www.amazonprev.am.gov.br)

[amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

[instagram/Amazonprev\\_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125

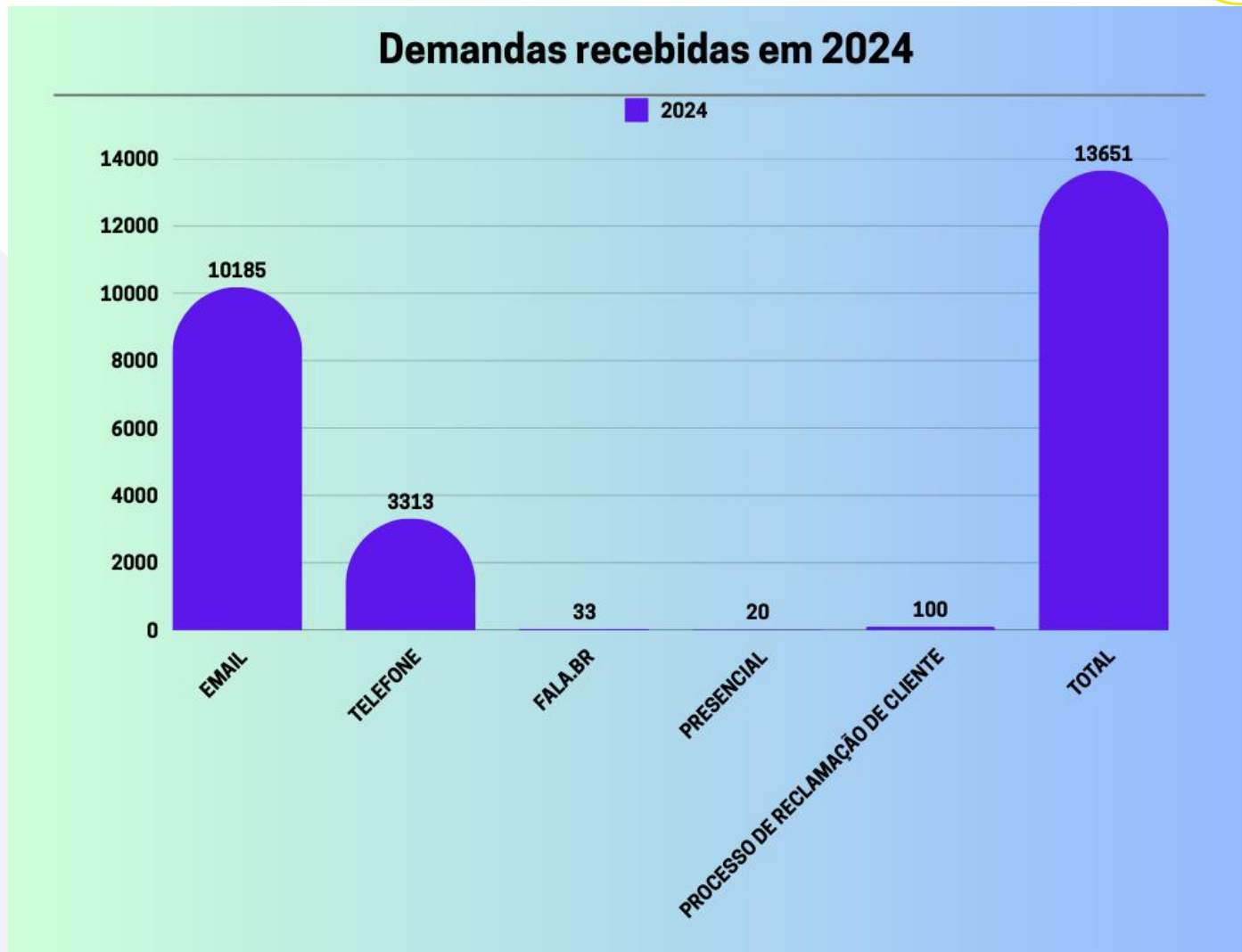
Fone:(92) 3627-3400 / 3401



Fundação  
**AMAZONPREV**



Demanda recebida na Ouvidoria em 2024

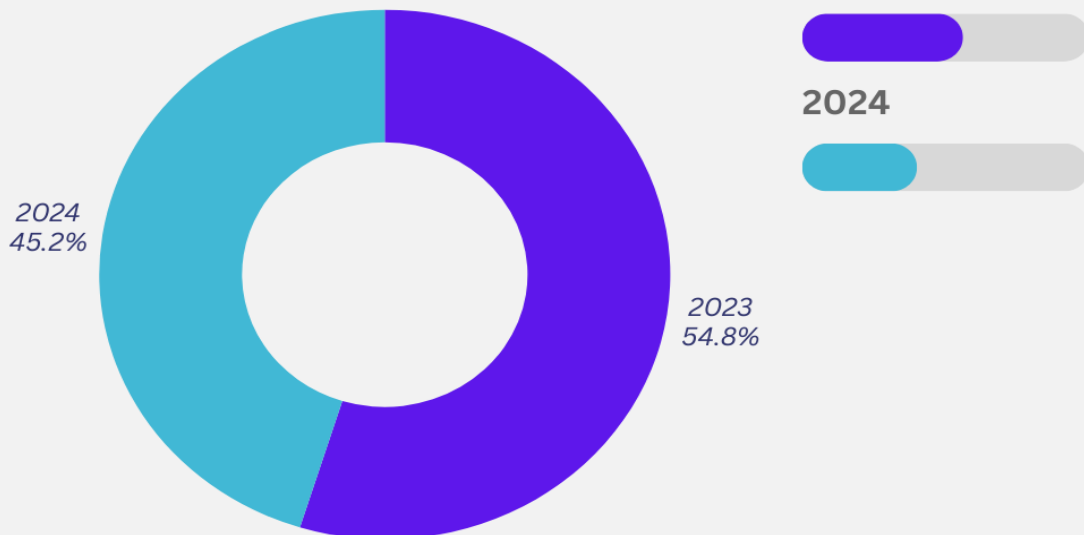


DEMANDAS RECIDIDAS ENTRE 2023 A 2024		
ENTRADA	2023	2024
EMAIL	12147	10185
TELEFONE	4201	3313
FALA.BR	13	33
PRESENCIAL	15	20
E-SIC	13	Não utilizado
PROCESSO DE RECLAMAÇÃO DE CLIENTE	163	100
<b>TOTAL</b>	<b>16552</b>	<b>13651</b>





# COMPARATIVO



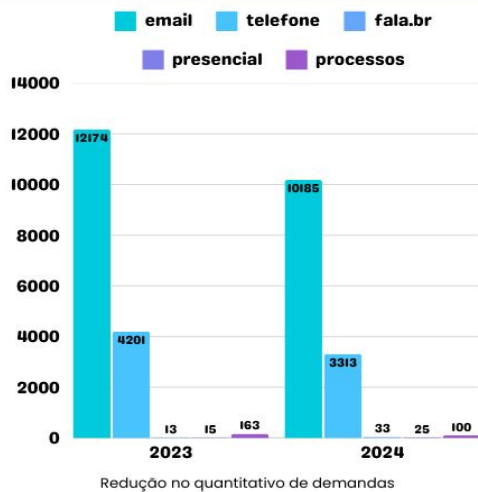
NOTA: Redução de 9,6% no número de atendimento.

## MAPA COMPARATIVO

### ATENDIMENTOS

Quantidade de atendimento realizados pela Ouvidoria e, 2024

**TOTAL**  
**13.651**



Redução no quantitativo de demandas



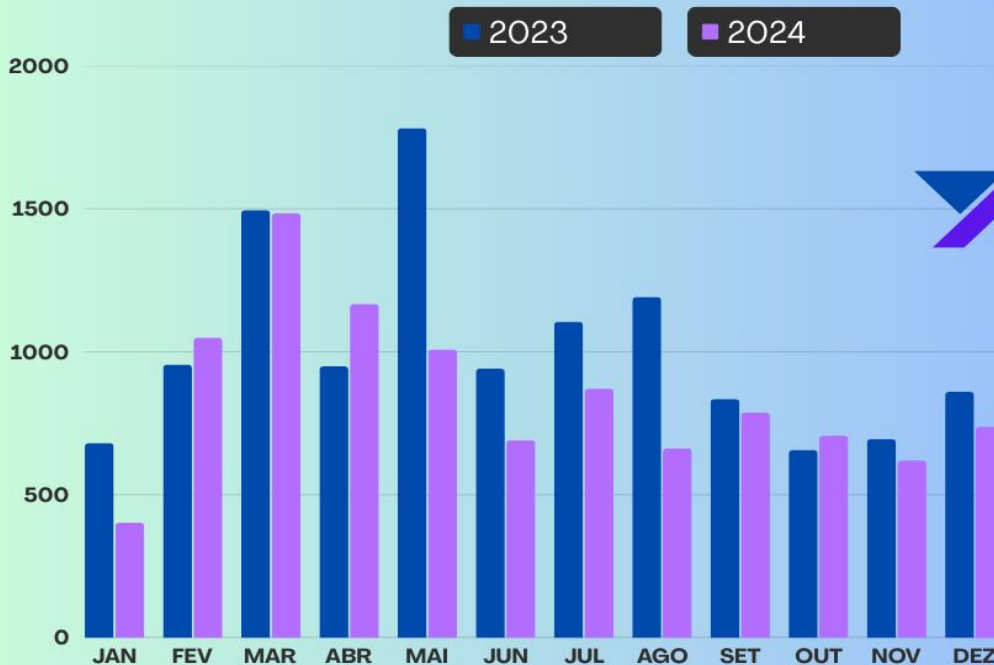
## Demandas recebidas VIA EMAIL na ouvidoria em 2024

DEMANDAS RECEBIDAS VIA EMAIL 2024													
Motivo	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Percentual
Informação de Óbito	0	4	8	9	14	7	7	11	14	19	11	17	1,19%
Informações Gerais	48	102	73	108	83	122	124	113	133	95	75	55	11,10%
Recadastramento	65	90	252	106	36	32	63	96	76	31	57	187	10,71%
Pagamento - Diferença	0	0	0	0	0	0	0	2	0	3	0	0	0,05%
Dúvidas - Portal do Segurado	156	498	438	595	588	329	349	253	330	354	256	271	43,37%
Andamento de Processo	33	111	57	54	48	41	80	82	61	57	78	44	7,32%
Contracheque	9	17	17	7	15	8	22	7	19	15	18	12	1,63%
Pensão	4	15	20	10	19	33	19	12	27	27	30	10	2,22%
Aposentadoria - Inf. Gerais	2	0	2	9	2	2	8	4	3	0	2	5	0,38%
Simulação - Aposentadoria	1	15	10	8	10	8	10	5	6	5	9	2	0,87%
Recebimento da GAMS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
CTC	11	21	24	26	16	10	17	23	19	18	14	11	2,06%
Cédula C	5	51	311	71	73	7	6	2	5	5	7	0	5,33%
Atualização Cadastral	14	8	22	4	2	5	3	2	5	4	7	6	0,81%
Declaração	0	17	5	18	13	22	17	13	19	3	6	11	1,41%
Consignação	4	35	17	9	31	15	9	12	22	35	24	21	2,30%
13º Salário	1	0	4	0	25	27	102	6	4	10	13	56	2,43%
Inclusão na folha	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Não Pagamento	1	32	2	116	6	4	3	1	27	3	1	3	1,95%
Agendamento	29	1	3	1	8	0	0	2	2	2	2	7	0,56%
Correção de Nome	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,03%
Erro - Portal do Segurado	0	0	180	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1,80%
Certidão de Inexistência de Benefício	9	3	0	0	0	10	0	0	0	2	4	1	0,28%
Contribuição Previdenciária	0	22	39	12	19	9	32	16	12	16	5	12	1,90%
Calendário de Pagamento	10	5	0	1	0	0	0	0	3	2	1	6	0,27%
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>1050</b>	<b>1484</b>	<b>1167</b>	<b>1008</b>	<b>691</b>	<b>871</b>	<b>662</b>	<b>787</b>	<b>706</b>	<b>620</b>	<b>737</b>	<b>100%</b>





## DEMANDA VIA EMAIL



DEMANDA DE ATENDIMENTO VIA EMAIL DE 2023 A 2024

### TOTAL DE DEMANDAS VIA EMAIL 2025

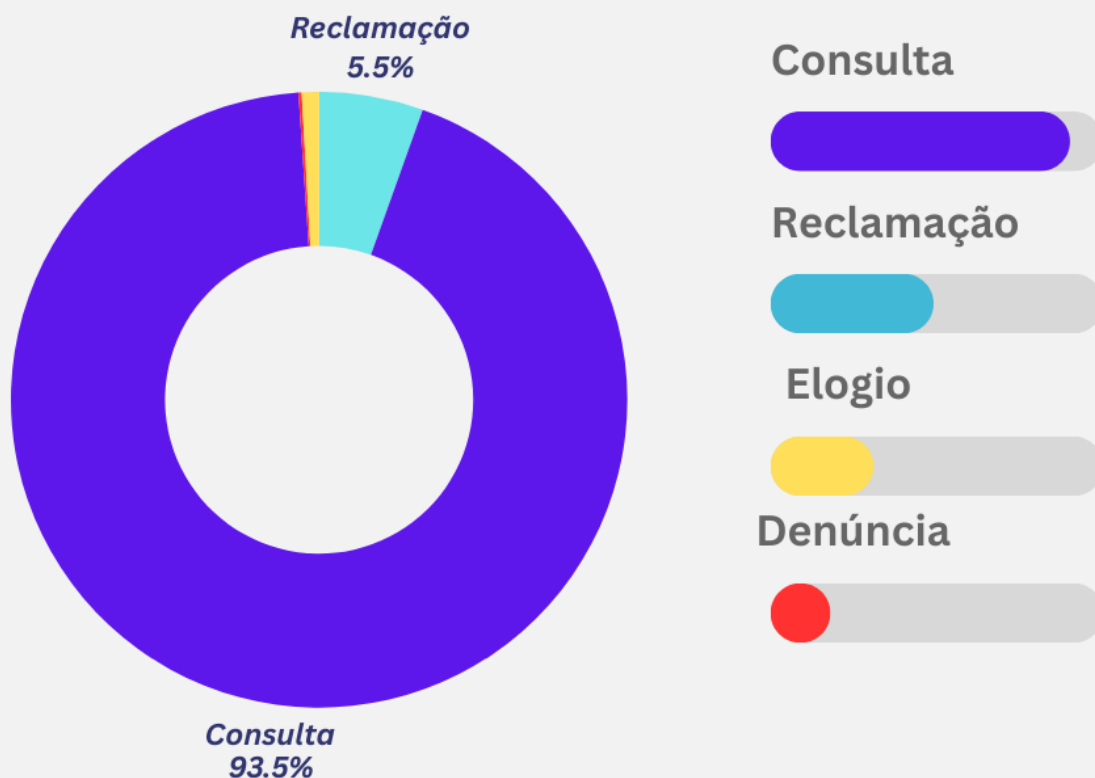
MÊS	QUANT	PERC
JAN	402	3,95%
FEV	1050	10,31%
MAR	1484	14,57%
ABR	1167	11,46%
MAI	1008	9,90%
JUN	691	6,78%
JUL	871	8,55%
AGO	662	6,50%
SET	787	7,73%
OUT	706	6,93%
NOV	620	6,09%
DEZ	737	7,24%
<b>TOTAL</b>	<b>10185</b>	<b>100,00%</b>





TIPO DE MANIFESTAÇÃO													
Tipo de Atendimento	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	%
Reclamação	1	94	269	118	8	3	18	5	23	12	2	3	5%
Consulta	400	945	1210	1031	996	682	836	644	758	686	605	727	93%
Denúncia	0	0	0	2	0	2	1	5	2	2	0	3	0%
Elogio	1	11	5	16	4	4	16	8	4	6	13	4	1%
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>1050</b>	<b>1484</b>	<b>1167</b>	<b>1008</b>	<b>691</b>	<b>871</b>	<b>662</b>	<b>787</b>	<b>706</b>	<b>620</b>	<b>737</b>	<b>100%</b>

## TIPO DE MANIFESTAÇÃO



[www.amazonprev.am.gov.br](http://www.amazonprev.am.gov.br)

[amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

[instagram/Amazonprev\\_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125  
Fone:(92) 3627-3400 / 3401



Fundação  
**AMAZONPREV**

Documento assinado eletronicamente 626190/2025  
AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS  
Documento Assinado por: WIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
Documento Assinado por: KEYDIA MARIA FERREIRA PONCE DE LEAO em 07/02/2025 08:34:21

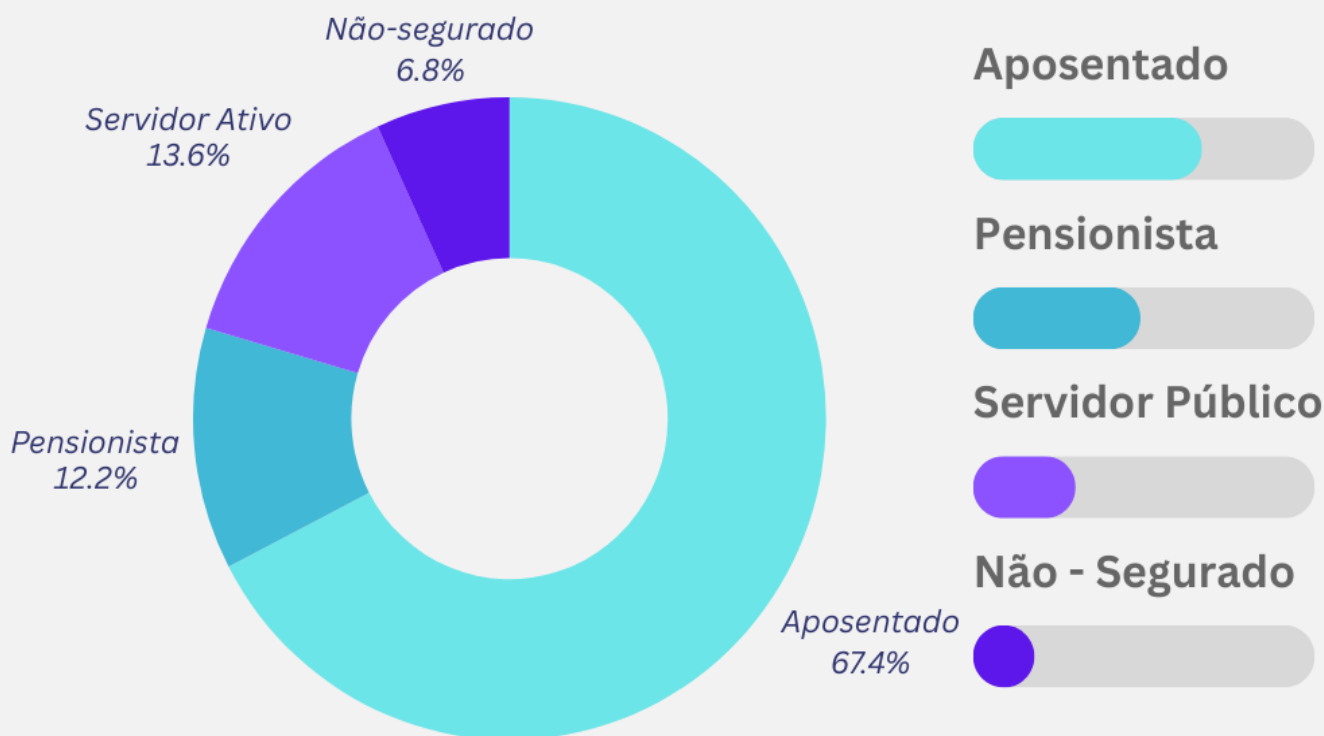
Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
e valide o código: NJ2MTkw



**TIPO DE PÚBLICO**

Tipo de público	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	Percentual
Aposentado	259	636	1008	748	680	468	619	445	536	509	439	516	6863	67,38%
Pensionista	54	169	123	209	113	95	106	74	99	59	72	68	1241	12,18%
Servidor Ativo	60	172	298	145	129	65	101	89	78	80	59	108	1384	13,59%
Não-segurado	29	73	55	65	86	63	45	54	74	58	50	45	697	6,84%
<b>Total</b>	<b>402</b>	<b>1050</b>	<b>1484</b>	<b>1167</b>	<b>1008</b>	<b>691</b>	<b>871</b>	<b>662</b>	<b>787</b>	<b>706</b>	<b>620</b>	<b>737</b>	<b>10185</b>	<b>100,00%</b>

# TIPO DE PÚBLICO



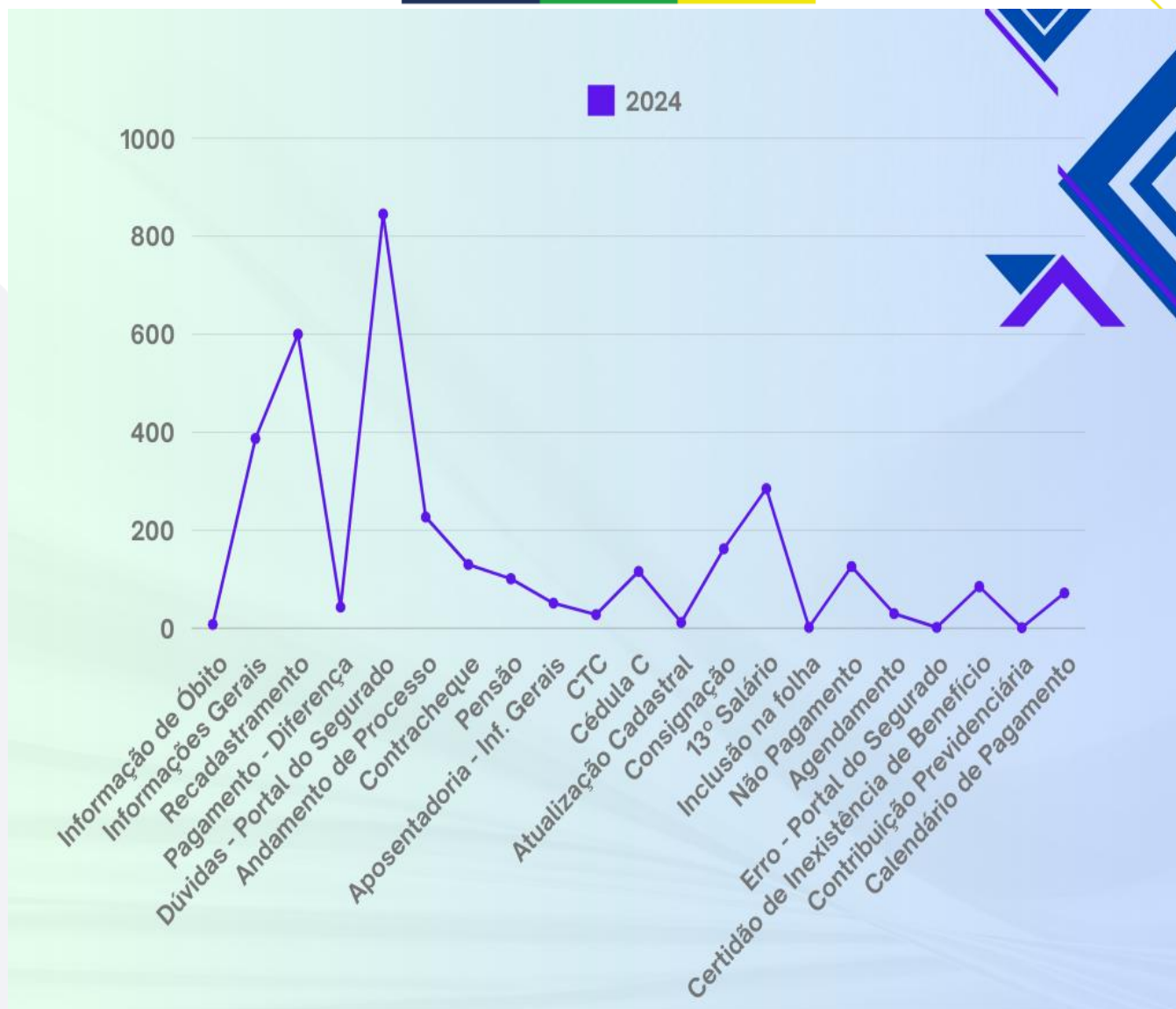
Documento assinado por: VIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
 Documento Assinado por: KEYDIA MARIA FERREIRA PONCE DE LEO em 07/02/2025 08:34:21  
 Documento assinado eletronicamente 626190/2025  
 AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS  
 Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
 e valide o código: NJ2MTkw



## Demandas recebidas VIA TELEFONE na ouvidoria em 2024

DEMANDAS POR LIGAÇÕES 2024													
Motivo	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Percentual
Informação de Óbito	1	0	0	2	0	1	0	0	2	0	2	0	0,98%
Informações Gerais	23	30	19	42	33	28	33	44	41	32	28	34	22,55%
Recadastramento	16	22	76	64	33	34	55	61	44	37	56	102	15,69%
Pagamento - Diferença	0	0	0	2	2	5	1	3	15	12	3	0	0,00%
Dúvidas - Portal do Segurado	29	89	126	120	59	57	77	46	65	81	50	46	28,43%
Andamento de Processo	9	16	22	14	18	25	24	25	19	24	19	12	8,82%
Contracheque	13	8	0	7	4	3	15	15	25	12	16	12	12,75%
Pensão	2	6	7	18	10	7	13	9	8	6	7	8	1,96%
Aposentadoria - Inf. Gerais	1	1	1	3	1	1	4	18	8	1	8	4	0,98%
CTC	0	2	0	1	1	5	3	5	7	0	4	0	0,00%
Cédula C	1	7	63	12	16	3	3	4	3	2	1	1	0,98%
Atualização Cadastral	0	1	1	0	1	3	1	2	0	0	3	0	0,00%
Consignação	2	13	6	12	8	11	20	13	21	24	17	15	1,96%
13º Salário	0	1	0	6	23	69	69	5	5	6	27	74	0,00%
Inclusão na folha	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Não Pagamento	0	0	2	92	3	0	8	8	4	2	2	5	0,00%
Agendamento	1	0	2	3	7	5	2	2	1	0	6	1	0,98%
Erro - Portal do Segurado	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Certidão de Inexistência de Benefício	0	0	0	0	2	25	16	9	15	7	8	3	0,00%
Contribuição Previdenciária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,00%
Calendário de Pagamento	4	2	6	9	3	8	8	6	7	3	4	12	3,92%
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>198</b>	<b>331</b>	<b>408</b>	<b>227</b>	<b>290</b>	<b>352</b>	<b>275</b>	<b>290</b>	<b>249</b>	<b>261</b>	<b>330</b>	<b>100,00%</b>





[www.amazonprev.am.gov.br](http://www.amazonprev.am.gov.br)

[amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

[instagram/Amazonprev\\_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125

Fone:(92) 3627-3400 / 3401



Documento Assinado por: WIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
Documento Assinado por: KEYDIA MARIA FERREIRA PONCE DE LEAO em 07/02/2025 08:34:21

Documento assinado eletronicamente 626190/2025  
AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS

Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
e valide o código: NJ2MTkw



## Demandas recebidas através do FALA. BR na ouvidoria em 2024

FALA.BR	
MÊS	QUANT
JANEIRO	3
FEVEREIRO	2
MARÇO	3
ABRIL	5
MAIO	0
JUNHO	3
JULHO	0
AGOSTO	0
SETEMBRO	4
OUTUBRO	4
NOVEMBRO	6
DEZEMBRO	3
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>



Documento Assinado por: WIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
 Documento Assinado por: KEYDIA MARIA FERREIRA PONCE DE LEAO em 07/02/2025 08:34:21

Documento assinado eletronicamente 626190/2025  
 AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS

Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
 e valide o código: NJ2MTkw

[www.amazonprev.am.gov.br](http://www.amazonprev.am.gov.br)

[amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

[instagram/Amazonprev\\_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125

Fone:(92) 3627-3400 / 3401





**Demandas Reclamação do Cliente com abertura de processos na ouvidoria em 2024**

PROCESSO DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE 2024					
Ord	Processo	Tipo de Processo	Setor Localizado	Situação Atual	Data
1	2024.P.08431	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	30/12/2024
2	2024.P.08427	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	30/12/2024
3	2024.P.08426	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	30/12/2024
4	2024.P.08424	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	30/12/2024
5	2024.P.08420	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	30/12/2024
6	2024.P.08389	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	26/12/2024
7	2024.P.08365	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	23/12/2024
8	2024.P.08352	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	23/12/2024
9	2024.P.07885	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	29/11/2024
10	2024.P.07756	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	26/11/2024
11	2024.P.07662	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	21/11/2024
12	2024.P.07661	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	21/11/2024
13	2024.P.07621	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	21/11/2024
14	2024.P.07228	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	04/11/2024
15	2024.P.07207	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	01/11/2024
16	2024.P.06832	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	14/10/2024
17	2024.P.06572	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	02/10/2024
18	2024.P.06571	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	02/10/2024
19	2024.P.06570	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	02/10/2024
20	2024.P.06540	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	01/10/2024
21	2024.P.06517	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	30/09/2024
22	2024.P.06402	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	24/09/2024
23	2024.P.06401	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	24/09/2024
24	2024.P.06400	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	24/09/2024
25	2024.P.06399	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	24/09/2024
26	2024.P.06009	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	10/09/2024
27	2024.P.05113	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	01/08/2024
28	2024.P.05059	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	30/07/2024
29	2024.P.05001	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	26/07/2024
30	2024.P.04964	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	25/07/2024
31	2024.P.04948	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	24/07/2024
32	2024.P.04892	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	22/07/2024
33	2024.P.04891	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	22/07/2024
34	2024.P.04710	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	15/07/2024
35	2024.P.04708	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	15/07/2024
36	2024.P.04696	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	12/07/2024
37	2024.P.04431	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	02/07/2024
38	2024.P.04361	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	27/06/2024
39	2024.P.04327	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	26/06/2024
40	2024.P.04310	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	26/06/2024
41	2024.P.04296	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	25/06/2024

Documento Assinado por: WIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
Documento Assinado por: KEYDIMA MARIA FERREIRA PONCE DE LEAO em 07/02/2025 08:34:21

Documento assinado eletronicamente 626190/2025  
AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS

Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
e valide o código: NJ2MTkw





42	2024.P.03749	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	05/06/2024
43	2024.P.03675	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	03/06/2024
44	2024.P.03666	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	03/06/2024
45	2024.P.03322	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	15/05/2024
46	2024.P.03321	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	15/05/2024
47	2024.P.03266	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	10/05/2024
48	2024.P.03253	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	10/05/2024
49	2024.P.03222	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	08/05/2024
50	2024.P.03196	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	08/05/2024
51	2024.P.03188	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	07/05/2024
52	2024.P.03184	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	07/05/2024
53	2024.P.03126	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	06/05/2024
54	2024.P.03116	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	03/05/2024
55	2024.P.03105	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	03/05/2024
56	2024.P.03103	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	03/05/2024
57	2024.P.03073	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	02/05/2024
58	2024.P.03003	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	26/04/2024
59	2024.P.02331	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	02/04/2024
60	2024.P.02045	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	20/03/2024
61	2024.P.01925	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	14/03/2024
62	2024.P.01841	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	12/03/2024
63	2024.P.01696	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	05/03/2024
64	2024.P.01533	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	28/02/2024
65	2024.P.00468	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	17/01/2024
66	2024.P.00201	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CONTRIN (No Setor)	ARQUIVADO	10/01/2024
67	2024.P.05236	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPREV (No Setor)	ENCAMINHADO	07/08/2024
68	2024.P.08391	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CANCELADO (No Setor)	ENCAMINHADO	26/12/2024
69	2024.P.08264	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CANCELADO (No Setor)	CANCELADO	18/12/2024
70	2024.P.05016	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	CANCELADO (No Setor)	CANCELADO	26/07/2024
71	2024.P.08263	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COREP (Tramitado) >> GPREV/COREP / FERNANDA LILIAN PEREIRA DA SILVA	ENCAMINHADO	18/12/2024
72	2024.P.07754	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COREP (Tramitado) >> GPREV/COREP / LUCAS GOMES ABTIBOL LIMA	ENCAMINHADO	26/11/2024
73	2024.P.02988	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COREP (Tramitado) >> AGUARD/AGUARDANDO CIÊNCIA DO INTERESSADO /	ENCAMINHADO	26/04/2024
74	2024.P.01059	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COREP (Tramitado) >> AGUARD/AGUARDANDO CIÊNCIA DO INTERESSADO /	DILIGÊNCIA EXTERNA	07/02/2024
75	2024.P.00505	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COREP (Tramitado) >> AGUARD/AGUARDANDO CIÊNCIA DO INTERESSADO /	DILIGÊNCIA EXTERNA	18/01/2024
76	2024.P.00441	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COREP (Tramitado) >> AGUARD/AGUARDANDO CIÊNCIA DO INTERESSADO /	ENCAMINHADO	16/01/2024
77	2024.P.07884	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	GEJUR (No Setor)	ENCAMINHADO	29/11/2024
78	2024.P.07820	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	27/11/2024
79	2024.P.07769	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	26/11/2024
80	2024.P.06825	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	11/10/2024
81	2024.P.06564	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	02/10/2024
82	2024.P.05995	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	09/09/2024

Documento Assinado por: VIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
Documento Assinado por: KEYDIMA MARIA FERREIRA PONCE DE LEAO em 07/02/2025 08:34:21

Documento assinado eletronicamente 626190/2025  
AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS

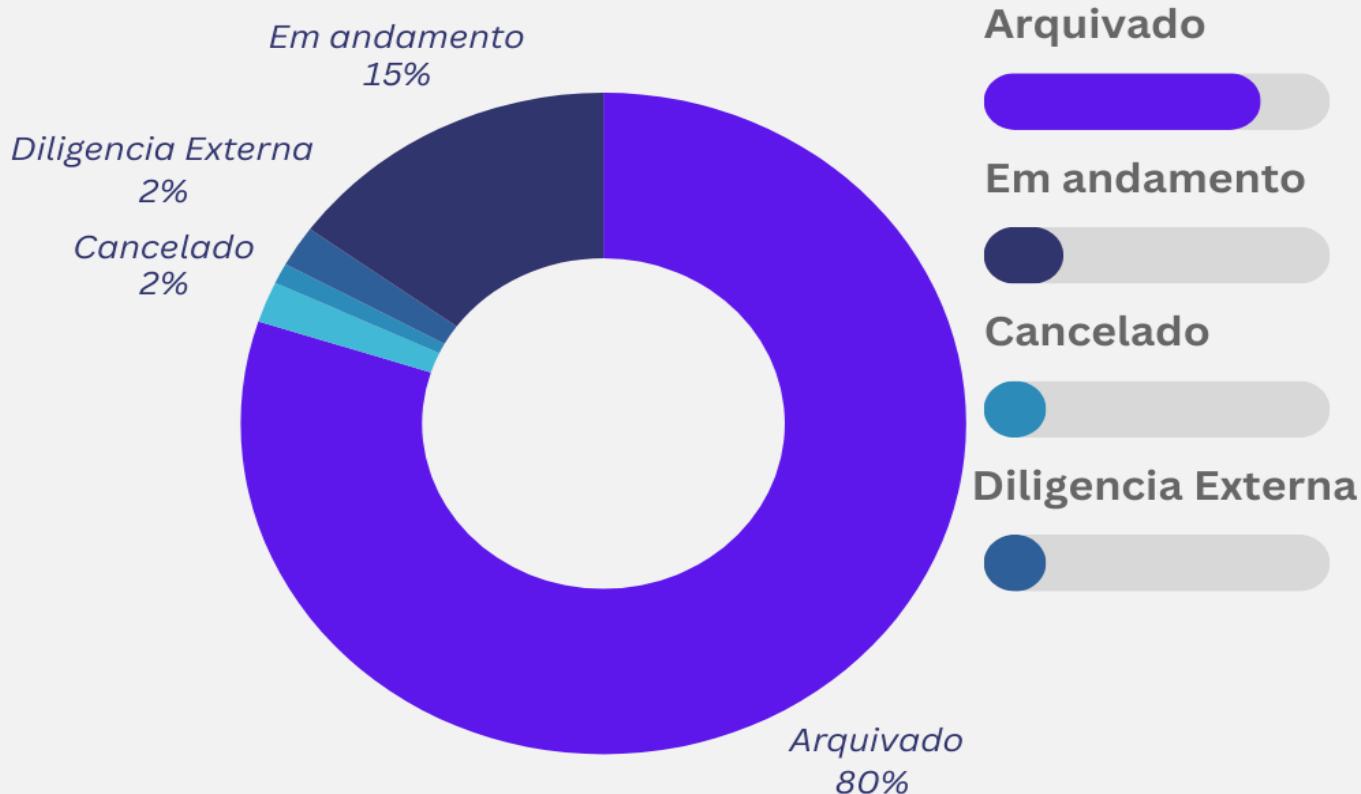
Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
e valide o código: NJ2MTkw





83	2024.P.03491	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	22/05/2024
84	2024.P.02054	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	20/03/2024
85	2024.P.02052	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	20/03/2024
86	2024.P.01690	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	05/03/2024
87	2024.P.01569	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	29/02/2024
88	2024.P.01568	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	29/02/2024
89	2024.P.01124	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG (No Setor)	DESARQUIVADO	09/02/2024
90	2024.P.01057	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	07/02/2024
91	2024.P.01056	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	07/02/2024
92	2024.P.00899	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COARQ (No Setor)	ARQUIVADO	01/02/2024
93	2024.P.08299	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG (No Setor)	ENCAMINHADO	19/12/2024
94	2024.P.05929	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG (No Setor)	ENCAMINHADO	02/09/2024
95	2024.P.05645	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG (No Setor)	ENCAMINHADO	20/08/2024
96	2024.P.05636	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG (No Setor)	ENCAMINHADO	19/08/2024
97	2024.P.04992	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG (No Setor)	ENCAMINHADO	25/07/2024
98	2024.P.04439	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG (No Setor)	ENCAMINHADO	03/07/2024
99	2024.P.02997	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG (No Setor)	ENCAMINHADO	26/04/2024
100	2024.P.00621	RECLAMAÇÃO DO CLIENTE	COPAG (No Setor)	ENCAMINHADO	24/01/2024

## PROCESSO DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE



Documento Assinado por: WIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
Documento Assinado por: KEYDIMA MARIA FERREIRA PONCE DE LEAO em 07/02/2025 08:34:21

Documento assinado eletronicamente 626190/2025  
AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS  
Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
e valide o código: NJ2MTkw

[www.amazonprev.am.gov.br](http://www.amazonprev.am.gov.br)

[amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

[instagram/Amazonprev\\_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125

Fone:(92) 3627-3400 / 3401



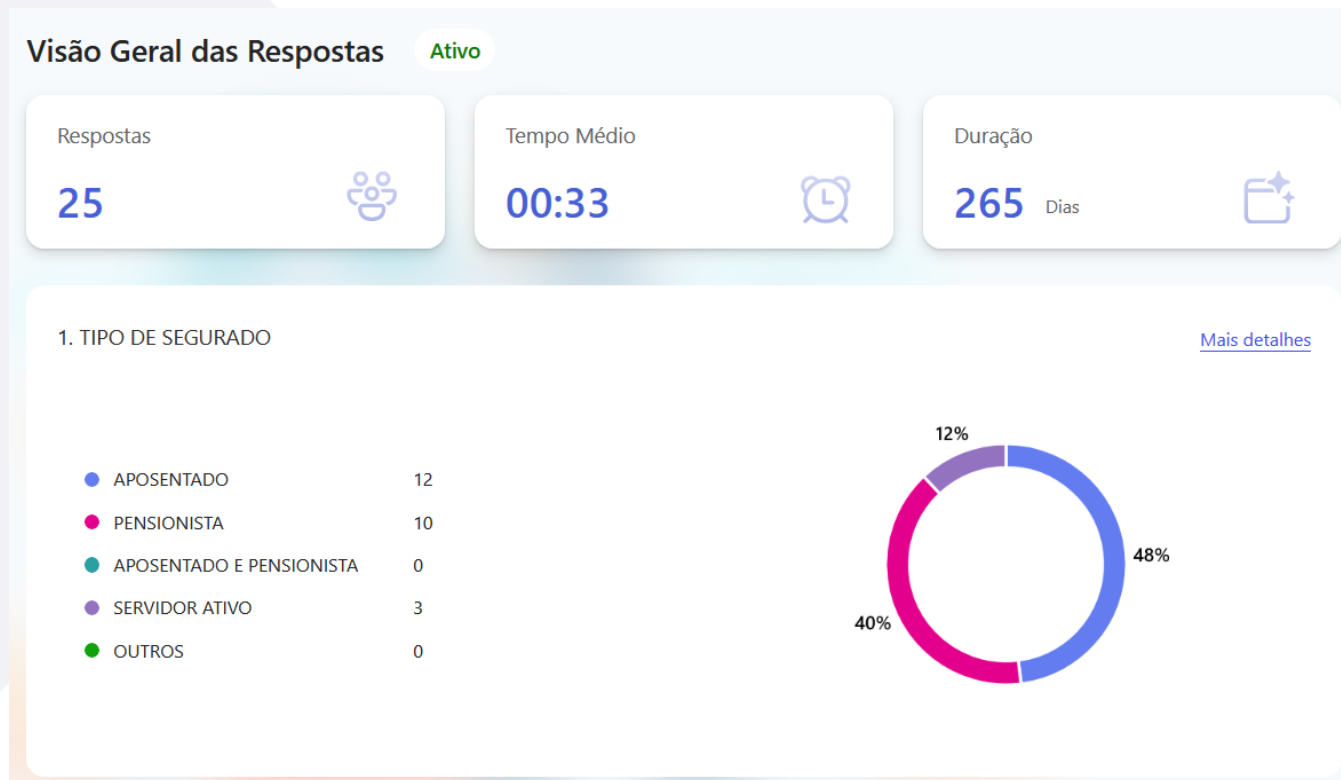


## Pesquisa de Satisfação

Esta Ouvidoria recebeu 25 manifestações através do Pesquisa de Satisfação disponibilizado no site da Fundação Amazonprev no link <https://www.amazonprev.am.gov.br/> para realizar a pesquisa o usuário acessa o ícone abaixo e realiza a Pesquisa de Satisfação.



O resultado da nossa pesquisa de 2024 está demonstrado abaixo:



Documento Assinado por: VIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
Documento Assinado por: KEYDIA MARIA FERREIRA PONCE DE LEAO em 07/02/2025 08:34:21

Documento assinado eletronicamente 626190/2025  
AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS

Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
e valide o código: NJ2MTkw



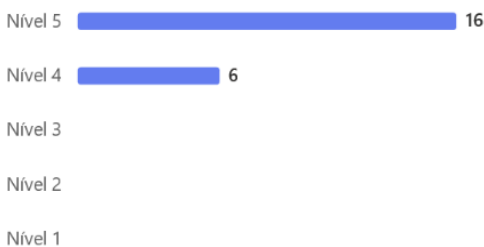
2. Quanto ao atendimento na FUNDAÇÃO AMAZONPREV

[Mais detalhes](#)



3. Quanto Ambiente físico/Acessibilidade

[Mais detalhes](#)



4. Quanto aos meios de comunicação com o segurado (telefone, site, informativo, etc.)

[Mais detalhes](#)



## 5. SUGESTÃO DE MELHORIA

10  
Respostas

Respostas Mais Recentes  
"Rapidez nos andamentos de processos"

...

## 5. SUGESTÃO DE MELHORIA

10 Respostas

ID ↑	Nome	Respostas
1	anonymous	Disponibilizar café para atendimento presencial.
2	anonymous	Melhoria nos atendimentos presenciais.
3	anonymous	Melhorias no site
4	anonymous	Perfeito atendimento
5	anonymous	Que continuem sempre assim.
6	anonymous	Para mim, tudo bem
7	anonymous	Viviane é minha atendente preferida e gentil.
8	anonymous	Melhoria nos atendimentos presenciais
9	anonymous	Melhorias nos sites de comunicação
10	anonymous	Rapidez nos andamentos de processos

Documento Assinado por: VIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
Documento Assinado por: KEYDIA MARIA FERREIRA PONCE DE LEAO em 07/02/2025 08:34:21

Documento assinado eletronicamente 626190/2025  
AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS

Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
e valide o código: NJ2MTkw

[www.amazonprev.am.gov.br](http://www.amazonprev.am.gov.br)

[amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

[instagram/Amazonprev\\_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125

Fone:(92) 3627-3400 / 3401



## Considerações Gerais

A Ouvidoria da Fundação AMAZONPREV é um espaço de diálogo entre a instituição e seus segurados, seus servidores, seus fornecedores e entre a sociedade em geral. Por meio de variados canais de atendimento, as manifestações das partes interessadas são colhidas e respondidas, prezando-se sempre pela qualidade das informações. Além disso, a Ouvidoria auxilia na melhoria da prestação de serviços, ao demonstrar as necessidades de quem utiliza os serviços da instituição. Ademais, os pedidos de acesso à informação também são gerenciados pela Ouvidoria.

Uma das atribuições da Ouvidoria AMAZONPREV é acompanhar, orientar e auxiliar no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania subsidiem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados e o combate à corrupção.

É notável o reconhecimento crescente da missão e do papel das ouvidorias perante a sociedade nos últimos anos. A Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, por exemplo, traz um capítulo específico sobre as atribuições e deveres das ouvidorias, que deverão ser observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Apesar disso, acreditamos que a cooperação e o esforço conjunto de todos devem ser permanentes.

Diante dos dados apresentados por esta Ouvidoria e em observância à legislação pátria e estadual, a Fundação AMAZONPREV através da ouvidoria e seus colaboradores pode apresentar neste Relatório, uma satisfação dos usuários na prestação dos serviços, e ainda uma redução de solicitações para o mesmo assunto comparado ao ano anterior, o que nos remete a uma resolução satisfatória das demandas usual do público externo e interno. Essa evolução se dar por melhorias solicitadas durante o ano que deram celeridade ao processo e na solução dos pedidos.

Durante o ano de 2024 está Ouvidoria submeteu propostas de melhorias a Gerencia Técnica visando a implementação para 2025 dos seguintes:

1. **Melhoria no SISPREV (Sistema Administrativo da AMAZONPREV) – proposta de utilização do certificado digital do Gov.br para acessar o Portal do Segurado,** atendendo aos requisitos de integralidade com a utilização do sistema de Criptografia no acesso ao sistema e facilitando o acesso aos usuários.

Diante disso, recomenda-se para 2025 providências visando ao fortalecimento da cultura da transparência, da mediação e prevenção de conflitos, da qualificação do uso da Plataforma Fala.BR, bem como no aperfeiçoamento da escuta direta por meio desta Ouvidoria.

[www.amazonprev.am.gov.br](http://www.amazonprev.am.gov.br)

[amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

[instagram/Amazonprev\\_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125

Fone:(92) 3627-3400 / 3401



Fundação  
**AMAZONPREV**



## Responsabilidades

1. Função da ouvidoria da Fundação AMAZONPREV:
  - 1.1. Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos e agregar valor tanto à manifestação do usuário quanto à resposta do Estado;
  - 1.2. Reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
  - 1.3. Qualificar as expectativas dos usuários de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão;
  - 1.4. Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos usuários: Isso significa recebê-las e respondê-las de acordo com um procedimento pré-estabelecido que contenha, ao menos, prazos e fluxos bem delineados;
  - 1.5. Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo informações capazes de subsidiar a gestão pública;
  - 1.6. Acompanhar a prestação dos serviços públicos, com o objetivo de garantir sua efetividade. Nesse contexto, estão compreendidas as pesquisas de satisfação e a avaliação continuada dos serviços públicos;
  - 1.7. Promover a mediação e a conciliação: sempre que possível, entre o usuário e o órgão ou entidade na tentativa de solução conjunta à efetiva conclusão das manifestações apresentadas.



## 2. Vinculação da OUVIDORIA:

- 1.8. A unidade da OUVIDORIA da Fundação AMAZONPREV é autônoma e está diretamente subordinada à autoridade máxima da organização e o para soluções imediatas com o (a) Gerente do CONTRIN.

## Funcionamento da Ouvidoria

A Ouvidoria fica situada no CONTROLE INTERNO da Fundação e sempre que demandada realiza atendimento presencial na COREP da SEDE da Fundação AMAZONPREV.

## Canais de Comunicação

1. **E-mail:** [amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br) por esse meio de comunicação, o usuário escreve livremente sua mensagem, o acesso se dá pelo Webmail;
  - 1.1.1. **Portal do Segurado:** Portal na internet, destinado aos segurados, que permite o acesso a contracheque, demonstrativo de imposto de renda, simulação de aposentadoria, entre outras consultas;
  - 1.1.2. **Call Center:** Central telefônica da Fundação AMAZONPREV através do número (92)3627-3400 e diretamente no telefone da OUVIDORIA (92)3627-3424;
  - 1.1.3. **Redes sociais:** através do Twitter, o Facebook, o Instagram, todos pode acessar e utilizar, tanto a ouvidoria, quanto os usuários.
  - 1.1.4. **Atendimento presencial:** ocorre nas dependências do próprio órgão ou da entidade, quando solicitado pelo COREP a pedido do segurado.



- 1.1.5. **Fala.br:** A Ouvidoria da FUNDAÇÃO AMAZONPREV por integrar a rede de Nacional de Ouvidoria (RENOUV), o usuário também pode utilizará o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (fala.br).

## Manifestações dos Usuários

1. A Lei nacional nº 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
2. O Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 para a administração pública federal, conceitua cinco tipos de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências. Assim, são 5 os tipos de manifestação na Fundação AMAZONPREV:
  - 2.1. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação, críticas e as opiniões desfavoráveis relativos à prestação de serviço público.
  - 2.2. **Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
  - 2.3. **Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes de apuração.
  - 2.4. **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
  - 2.5. **Solicitação:** Requerimento, consultas, dúvidas, pedido para adoção de providências ou comunicação de problemas.



## Tratamento de Manifestações

### 1. DEMANDANTE - Manifesta sua demanda:

- 1.1. O demandante pode realizar manifestações do tipo reclamação, sugestão, denúncia, elogio e solicitação, bem como solicitar acesso à informação.
- 1.2. O demandante pode realizar a sua manifestação via *internet*, via telefone ou presencialmente, através dos canais de comunicação que a FUNDAÇÃO AMAZONPREV disponibilizado:
  - a. Pela *internet*, o contato pode ser pelo “Fale Conosco”;
  - b. Por telefone, é possível ligar para o *Call Center*;
  - c. Presencialmente na sede da FUNDAÇÃO AMAZONPREV, o demandante pode manifestar sua observação ao setor de atendimento.
  - d. Quando manifestar denúncia, o demandante pode solicitar a reserva de identidade, em que haverá a proteção de seus dados (nome e qualificação).
  - e. O demandante pode fazer denúncia anônima, que antes de efetivamente apurada, deverá ser verificada se há indícios mínimos: relevância, autoria e materialidade.
  - f. Os pedidos de acesso à informação feitos no Portal da Transparência do Estado serão encaminhados pela por meio do Fala.br.

### 1.3. Analisar a demanda:

- 1.3.1. No caso de manifestação enviada via *e-mail*, deve-se entrar no *webmail* da Ouvidoria e registrar 9 <https://www.amazonprev.am.gov.br/fale-conosco/> as mensagens na Matriz de Controle do Fale Conosco.





- 1.3.2. As manifestações recebidas pelos demais canais de atendimento serão registradas na planilha Controle de Manifestações na rede da FUNDAÇÃO AMAZONPREV.
- 1.3.3. No momento do registro da demanda, é possível alterar o tipo de manifestação, adequando-o ao conteúdo da mensagem.

#### **1.4. Solicitar maiores informações ou orientar onde registrar a demanda:**

- 1.4.1. Quando a mensagem não for consistente, deve-se solicitar maiores informações.
- 1.4.2. Quando a mensagem não se tratar de informação pertinente a Fundação AMAZONPREV, deve-se responder de modo a orientar onde registrar a demanda.
- 1.4.3. Quando o Usuário solicitar informações reservas e pessoais a OUVIDORIA deverá solicitar ao usuário foto segurando identidade frente e verso e o [TERMO DE CONSENTIMENTO LGPD \(MPR 10 F04\)](#)

#### **1.5. Enviar resposta:**

- 1.5.1. Elabora-se a resposta com base no banco de dados ou com base nas informações prestadas por área técnica, quando a manifestação necessitar de subsídios para a resposta.
- 1.5.2. Após o envio da resposta, deve-se registrá-la na planilha de Controle de correspondente o atendimento prestado.
- 1.5.3. As manifestações recebidas pelo Fale Conosco devem ser respondidas em até 05 (cinco) dias úteis, e caso necessitem de uma verificação mais ampla e demande maior tempo de resolução, o demandante deve ser informado. O prazo de resposta poderá ser prorrogado uma vez por igual período.



1.5.4. As manifestações recebidas por telefone e presencial devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa. Caso haja pedido de complementação de resposta, o prazo é interrompido, reiniciando a correr a partir do retorno do manifestante.

1.5.5. Os pedidos de acesso à informação devem ter atendidos no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável uma vez por mais 10 (dez) dia, mediante justificativa expressa.

#### **1.6. Encaminhar à área técnica responsável:**

1.6.1. Após o registro da demanda, essa será encaminhada à área técnica responsável para análise, quando forem necessários subsídios para a resposta.

1.6.2. Acompanhar o prazo de resposta da área.

#### **1.7. Área Responsável:**

1.7.1. **Analisar demanda e estabelece tratativa, se for o caso:**

a. Após recebimento da demanda, a área técnica analisa a manifestação e, quando competente, fornece as informações necessárias para subsidiar a resposta.

b. Quando necessário, a área toma providências e estabelece tratativas e define prazo, mas sempre atendendo ao prazo inicial justificando.

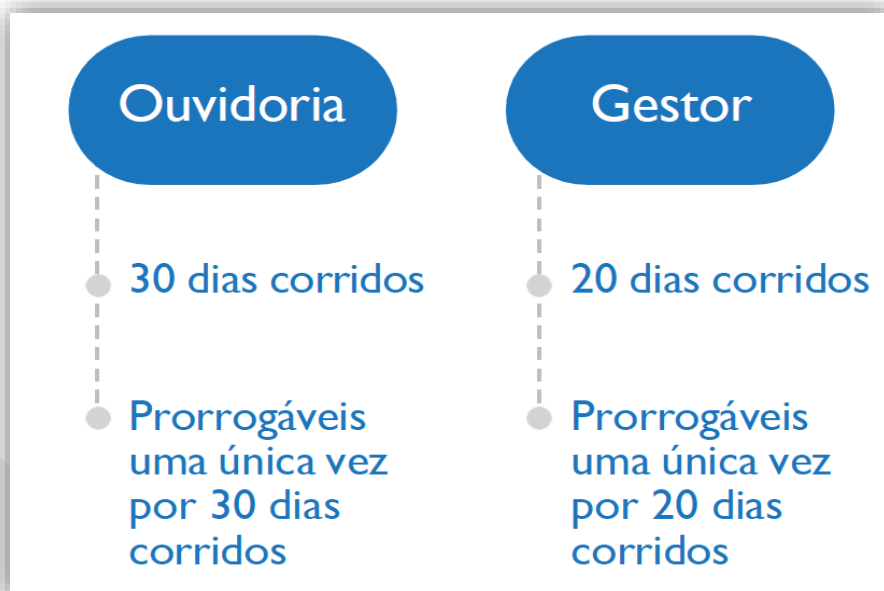
1.8. **Fluxo de atendimento na ouvidoria:** prazos, pedido de complementação e resposta conclusiva



- 1.8.1. Para respostas as manifestações de forma conclusiva em até **30 dias** contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa.
- 1.8.2. O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de **30 dias** para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno neste período, a manifestação poderá ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.
- 1.8.3. As áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da ouvidoria dentro do prazo de 20 dias, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa, porém a OUVIDORIA poderá solicitar manifestação e feedback da área em 5 dias úteis, dependendo da gravidade da demanda.
- 1.8.4. O Tratamento de casos e demandas que exijam a abertura de processo de RECLAMAÇÃO DE CLIENTE/ DENÚNCIAS, o procedimento está definido no MANUAL DE RECLAMAÇÃO DO CLIENTE – MPR 10.

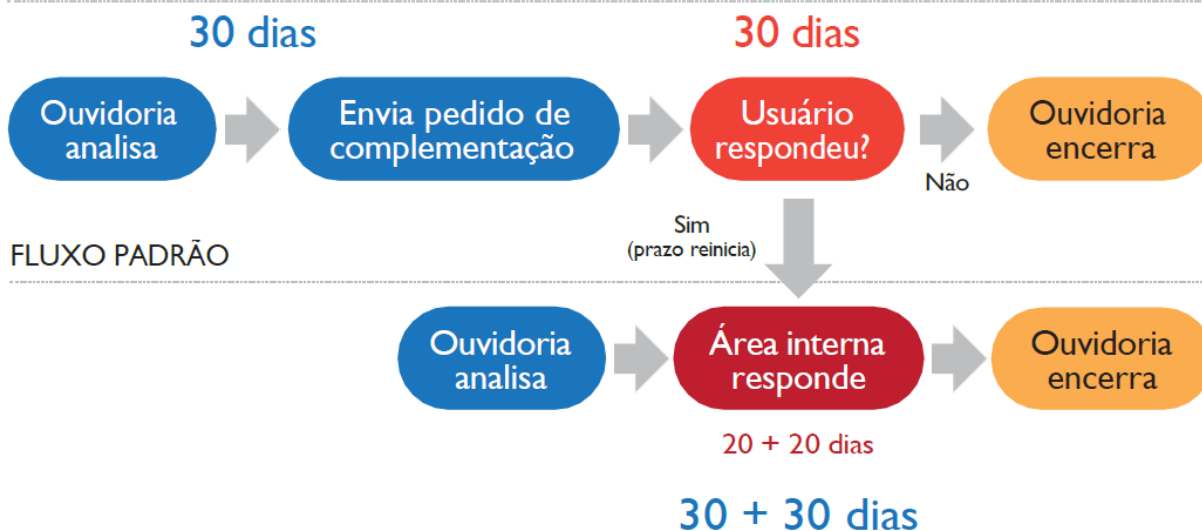


## Fluxo de prazo de atendimento Ouvidoria



## Fluxo contendo pedido de complementação

### FLUXO CONTENDO PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO



## ABREVIACÕES:

**CODIR** – Conselho Diretor;  
**CONAD** – Conselho Administrativo;  
**DIPRE**- Diretoria Previdenciária;  
**DIRAF** - Diretoria de Administração e Finanças;  
**GADIR**- Gabinete da Diretoria;  
**GEJUR**- Gerência Jurídica;  
**GETCI**- Gerência Técnica;  
**GPREV**- Gerência de Previdência;  
**GERAF**- Gerência administrativa e Financeira;  
**COARQ**- Coordenadoria de Administração de Arquivo;  
**COPREV** - Coordenadoria de Análise de Processo Previdenciário;  
**COPAG**- Coordenadoria de Pagamento de Benefício;  
**COREP**- Coordenadoria de Relacionamento com o Público.

[www.amazonprev.am.gov.br](http://www.amazonprev.am.gov.br)

[amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

[instagram/Amazonprev\\_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125  
Fone:(92) 3627-3400 / 3401



Fundação  
**AMAZONPREV**

Documento Assinado por: VIVIANNY FARIAS PEREIRA em 06/02/2025 13:45:37  
Documento Assinado por: KEYDMA MARIA FERREIRA PONCE DE LEAO em 07/02/2025 08:34:21

**Documento assinado eletronicamente 626190/2025**  
AMAZONPREV - FUNDO PREVIDENCIÁRIO DO ESTADO DO AMAZONAS

Acesse: <https://www.portaldosegurado.am.gov.br/validar>  
e valide o código: NJ2MTkw



Diretor Presidente

**Ary Renato Vasconcelos de Souza**

E-mail: [presi@amazonprev.am.gov.br](mailto:presi@amazonprev.am.gov.br)

Telefone: 3624-3442

Diretor de Administração e Finanças

**Leonardo Cavalcanti**

E-mail: [diraf@amazonprev.am.gov.br](mailto:diraf@amazonprev.am.gov.br)

Telefone: 3627-3400

Diretor de Previdência

**Alan Cardec da Silva**

E-mail: [dipre@amazonprev.am.gov.br](mailto:dipre@amazonprev.am.gov.br)

Telefone: 3627-3420

Gerente do Controle Interno - CONTRIN

**Keydma Maria Ferreira Ponce de Leão**

E-mail: [contrin@amazonprev.am.gov.br](mailto:contrin@amazonprev.am.gov.br)

Telefone: 3627-3461

Ouidora da Fundação AMAZONPREV

**Wivianny Farias**

Email – [amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

Telefone: 3627-3424

[www.amazonprev.am.gov.br](http://www.amazonprev.am.gov.br)

[amazonprev@amazonprev.am.gov.br](mailto:amazonprev@amazonprev.am.gov.br)

[instagram/Amazonprev\\_oficial](https://www.instagram.com/Amazonprev_oficial)

Visconde de Porto Alegre, 486.

CEP: 69010-125

Fone:(92) 3627-3400 / 3401

