Manaus Previdência

manausprevidencia@pmm.am.gov.br
manausprevidencia.manaus.am.gov.br

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2º Semestre
2020

Manaus
Prefeitura Municipal

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 6931C2D1

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....2
Público.....2
Período.....2
Método.....2
Questionário.....3
AVALIAÇÃO.....4
OBSERVAÇÕES.....5
Reclamações.....6
Sugestões.....6
Elogios.....7
RESULTADO.....9

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 6931C2D1

APRESENTAÇÃO

Público

195 aposentados e **73** pensionistas que tiveram seus benefícios concedidos entre julho a dezembro de 2020. Dentre esses **268** novos beneficiários, **236** participaram efetivamente da pesquisa, o que representa um percentual de **88%**. Os demais estão assim divididos:

- **01** não desejou participar da pesquisa e
- Impossibilidade de contato com **31** pessoas. (Causas: Número não existente; Caixa postal; Não atende; Não chama).

Ressalta-se que, a princípio, também seria realizada a pesquisa com o público que frequenta a sede da instituição. No entanto, isso foi comprometido em razão da pandemia do covid-19 e da consequente suspensão do atendimento presencial.

Período

A pesquisa é realizada quase que diariamente, à medida que os benefícios são publicados no Diário Oficial do Município. A Astec (Asessoria Técnica), responsável pelo controle de publicações, repassa os dados ao Call Center, que entra em contato com o aposentado/pensionista para informá-lo sobre seu benefício e, ao final, realiza a pesquisa de satisfação.

Esse relatório diz respeito à consolidação das informações do 2º semestre de 2020.

Método

A partir de fevereiro, foi implementado o novo método de pesquisa: o CSAT (*Customer Satisfaction Score*), que consiste na abordagem por meio de uma pergunta, focada na avaliação da experiência do cliente quanto à prestação do serviço. A pesquisa com os beneficiários de janeiro foi feita de forma retroativa em junho.

A metodologia anterior vigorou até outubro de 2019 quando da realização da última pesquisa, de modo que os beneficiários de novembro e dezembro de 2019 não foram contemplados na última pesquisa de satisfação, conforme autorizado pelo Codir na Ata da 12ª Reunião Extraordinária de 2020.

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 6931C2D1

Questionário

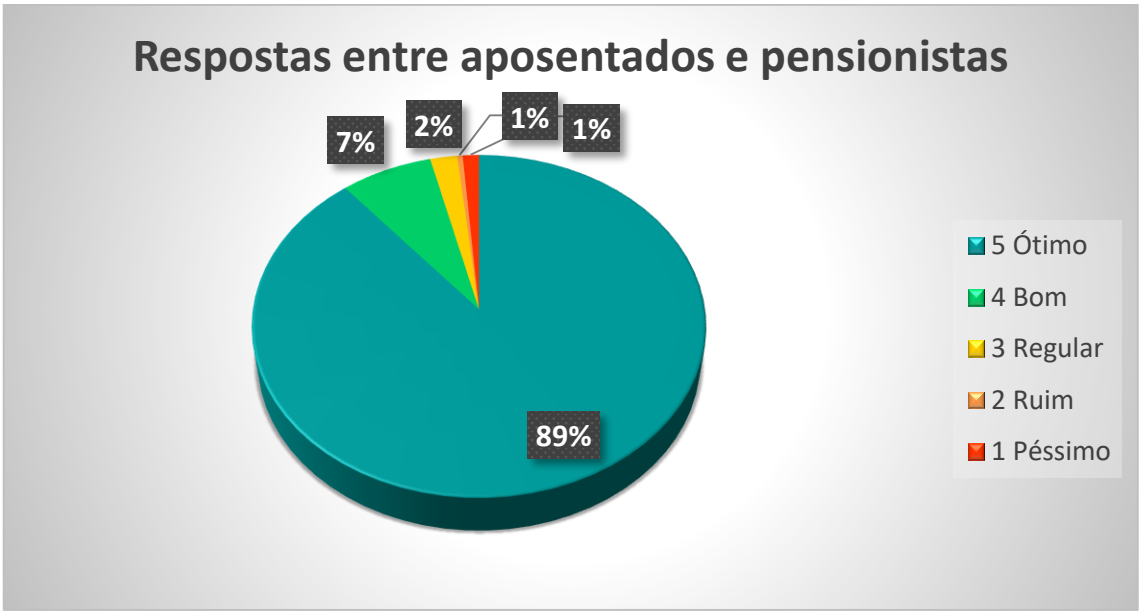
Pergunta: Em uma escala de 1 a 5, qual a sua nota para avaliar a sua experiência com os serviços prestados pela Manaus Previdência?

Respostas: 5) Ótimo; 4) Bom; 3) Regular; 2) Ruim; 1) Péssimo.

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 6931C2D1

AVALIAÇÃO

A seguir, demonstração gráfica em percentual das respostas dadas, em relação ao 2º semestre de 2020, e a respectiva tabela com os quantitativos:



		JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2º semestre	2020
5	**Ótimo**	62	35	31	36	28	18	**210**	**386**
4	**Bom**	3	3	4	3	3	1	**17**	**37**
3	**Regular**	1	0	0	1	2	1	**5**	**9**
2	**Ruim**	0	0	1	0	0	0	**1**	**1**
1	**Péssimo**	0	1	1	0	1	0	**3**	**4**

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 6931C2D1

OBSERVAÇÕES

A seguir, demonstração gráfica em percentual da observações feitas pelos entrevistados, em relação ao 2º semestre de 2020, e a respectiva tabela com os quantitativos:

OBSERVAÇÕES	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2º semestre	2020
Reclamações	3	1	2	0	1	0	**7**	**11**
Sugestões	0	0	0	1	0	0	**1**	**3**
Elogios	11	4	7	10	8	5	**45**	**81**
Total	**14**	**5**	**9**	**11**	**9**	**5**	**53**	**95**

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 6931C2D1

Reclamações

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
APOSENTADO	Avaliou com nota 3 (regular): “Com relação ao atendimento deste momento foi bom, o problema que fiquei desapontada com meu salário.”
APOSENTADO	Avaliou com nota 4 (bom): “Sim, que houvesse uma informação melhor. Quando eu precisei de informações sobre o meu processo de aposentadoria, a SEMED me jogava para Manausprev e a Manausprev não sabia responder. Eu mergulhei nessa de me aposentar, e fiquei com muitas dúvidas, e sempre que procurei não sabiam me responder, eu acho que vocês tem que ter uma resposta paro o servidor."
APOSENTADO	Avaliou com nota 4 (bom): "Fiquei muito em dúvida sobre o cálculo, o processo e o salário da aposentadoria. No meu salário eu perdi mais de mil reais, eu achei uma absurdo. E quero entender como eu perdi tanto. Eu sabia que algumas coisas eu iria perder, mas esse valor é muito. O rapaz foi atencioso e tudo, porém não fiquei convencida."
PENSIONISTA	Avaliou com a nota 0 (reclassificada para nota 1): "Serviço social foi inútil."
APOSENTADO	Avaliou com nota 1 (péssimo): Informou sempre ter contribuído com valor alto e sua aposentadoria foi pouca.
APOSENTADO	Avaliou com nota 2 (ruim): “Indignação com a falta de transparência na execução da aposentadoria por invalidez, pois não tive nenhum contato com a Manausprev nesse processo, a não ser quando me ligaram da primeira vez no dia 17/09 informando que estava aposentada e que, para minha surpresam eu recebi nesse mês de setembro e meu vencimento diminuiu uns 70%, então para uma pessoa que está se aposentando por invalidez essa diminuição é um choque.”
APOSENTADO	Avaliou com nota 4 (bom): "Demora em relação ao processo, e não tinha como ir até vocês, e recebi apenas uma ligação do servidor e agora a sua".

Sugestões

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
APOSENTADO	Avaliou com nota 5 (ótimo): "Quando eu trabalhei na Manausprev, teve um momento que quando o servidor solicitava sua aposentadoria, e assinava o termo, a pessoa já era dispensada, não precisar aguardar trabalhando. Acho que isso deveria voltar."

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 6931C2D1

Elogios

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
APOSENTADO	"Foi tudo bem, informações sem complicações, bem específicas, gostei muito."
APOSENTADO	"Bem ágil, apesar desse período conturbado, o rapaz me ligou para passar as informações, a comunicação e agilidade que é importante. Até chorei de felicidade quando minha amiga me enviou o DOM, é o meu sonho, e enfim consegui. Sabemos que a Manausprev é uma referência a nível nacional e desejo que continue assim. Fiquei feliz por vocês terem me ligado sem eu ter que procurar ir atrás de informação. Quero deixar meu muito obrigado a todos vocês".
APOSENTADO	"Meu processo foi muito rápido, em menos de 15 dias saiu a publicação. Sempre fui muito bem atendida e quando tinha alguma dúvida me respondiam rápido."
APOSENTADO	"Atendimento ótimo."
APOSENTADO	"Fui bem tratada, sempre bem orientada, todos tiveram paciência, as pessoas que ligaram tiveram a paciência de passar a informação".
APOSENTADO	"Atendimento excelente."
APOSENTADO	"Somente agradecimentos, pois a Manausprev é muito competente. O processo foi rápido."
APOSENTADO	"Só agradecer pelas providências. Sempre fui muito bem atendida e estou muita grata".
PENSIONISTA	"Até agora achei muita eficiência, muito mesmo. Apesar de estarmos nesta pandemia, como está correndo o trâmite desse processo foi muito eficiente. Precisamos de pessoas assim como vocês, educadas. Precisamos desse atendimento como cidadão."
PENSIONISTA	"Estou muito satisfeito, tiraram todas as minhas dúvidas."
PENSIONISTA	“A Manausprev sempre foi muito solícita, sempre nos respondeu.”
APOSENTADO	"Foi rápido e prestativo."
APOSENTADO	"Estou muito feliz por ter recebido o retorno, diferente da minha secretaria que não falou nada e não passaram nenhuma informação."
APOSENTADO	“Quero falar sobre atendimento de vocês, que apesar dessa pandemia me trataram muito bem, sempre me respondiam por e-mail e por telefone. Foram pacientes comigo, tiraram todas as minhas dúvidas quando eu ligava, sempre gentis e atenciosos. Obrigada e estou muito feliz”.
PENSIONISTA	"Excelente atendimento, super rápido e dinâmico."
APOSENTADO	"Sempre foram muito eficientes e rápidos."
APOSENTADO	“O procedimento foi rápido e fui muito bem atendida.”
APOSENTADO	“Fui muito bem atendida.”
APOSENTADO	“São maravilhosos, não tenho nada a reclamar."
APOSENTADO	"Sim, vocês estão de parabéns!"
APOSENTADO	“Olha, eu fui muito bem atendida, o atendimento é nota mil! É um atendimento humanizado.”

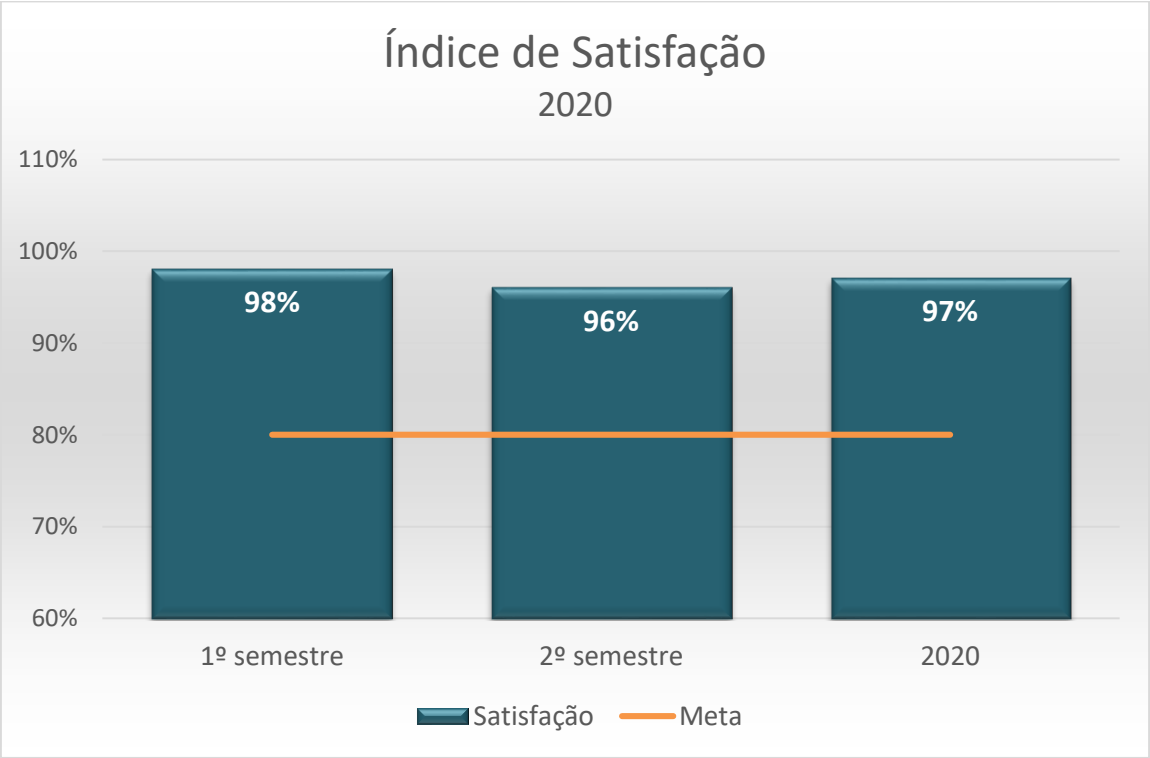
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 6931C2D1

PENSIONISTA	“Sim, só agradecimento, pois todos foram sempre bem solícitos.”
APOSENTADO	“Me passou informações que não estavam na sua lista, que você (Call Center) continue atendendo maravilhosamente bem.”
APOSENTADO	“Quero agradecer a Manausprev por me tratar bem, com educação e toda a calma.”
APOSENTADO	"Vocês estão de parabéns, tudo muito rápido e muito competentes. Adorei o atendimento".
APOSENTADO	“Todos foram muito atenciosos, então só tenho agradecimentos”.
APOSENTADO	“Fui muito bem atendida, todas as minhas dúvidas foram tiradas, o rapaz que me ligou foi muito atencioso e me deu todas as informações.”
APOSENTADO	“Me atenderam muito bem, me explicaram tudo.”
APOSENTADO	"Fui muito bem atendido e estou muito feliz por estar aposentado;”
APOSENTADO	"Foi muito rápida a publicação.".
PENSIONISTA	"Só agradecimentos, todos sempre foram muito bem atenciosos e sempre teve um bom retorno dos servidores no decorrer do processo."
PENSIONISTA	"Só agradecimentos pois o processo foi rápido".
APOSENTADO	"Muito bom atendimento, foi tudo explicado, adorei."
APOSENTADO	"Atendimento foi ótimo, tudo muito bem explicado."
APOSENTADO	"Vocês são nota 10!"
APOSENTADO	"Simplesmente agradecer pela atenção que tiveram comigo, super atenciosos."
APOSENTADO	"Que continuem com o bom serviço aos servidores."
PENSIONISTA	"Vocês explicam muito bem, estão de parabéns. Realmente todas as vezes que falamos com vocês foram atenciosos e tirando todas as nossas dúvidas. Vocês estão prestando um ótimo serviço."
PENSIONISTA	“Queria dizer que você (Call Center) me atendeu muito bem, muito gentil. As vezes tem servidor público que destrata a gente e por conta de um todos os outros levam a culpa, mas fui bem atendida."
PENSIONISTA	"É excelente o atendimento da Manausprev."
APOSENTADO	"Só agradecer pela eficiência de vocês."
APOSENTADO	"Desde quando eu comecei, foi muito rápido, foi tão rápido que fiquei surpresa. Quero dizer obrigada por tudo."
APOSENTADO	“A Manaus Previdência está de parabéns pelas conquistas e prêmios alcançados na gestão da qualidade."
PENSIONISTA	"O atendimento foi excelente, vocês me trataram muito bem. Só tenho que agradecer."
PENSIONISTA	"Só parabenizar pelos atendimentos e pelo retorno que tive de todos os setores. Agradecido pela agilidade do processo."

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 6931C2D1

RESULTADO

Por fim, o resultado da pesquisa de satisfação, referente ao 2º semestre de 2020, teve como índice de satisfação a marca de 96%, acima da meta de 80%.



Observando o resultado mensalmente, o índice esteve acima de 90% durante todo o ano. O ano de 2020 encerra com índice de 97% de satisfação.

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2020
Satisfação	96%	92%	98%	100%	100%	97%	98%	97%	95%	98%	91%	95%	**97%**
Meta	80%												**80%**

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 6931C2D1

Manaus Previdência
Autarquia Municipal

Manaus
Prefeitura Municipal

ATA DA SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO DE 2021 DO CONSELHO DIRETOR DA MANAUS PREVIDÊNCIA – CODIR

Aos 05 (cinco) dias do mês de fevereiro de 2021 (dois mil e vinte e um), às 10:00 h (dez horas), reuniu-se o Conselho Diretor da Manaus Previdência (Codir), com a presença dos membros: **Daniela Cristina da Eira Corrêa Benayon** (Diretora-Presidente), **Lyvia Belém Martins Guimarães** (Diretora de Administração e Finanças) e **Francisca Poliane Lima Rio** (Diretora de Previdência, em exercício), com fulcro no art. 11, *caput*, da Lei n.º 2.419/2019, para análise e deliberação dos assuntos a seguir descritos: **1) Resultado da Pesquisa de Satisfação referente ao 2º Semestre de 2020 (siged nº 2021.17848.17910.9.000832).** Após análise o Relatório com 10 (dez) laudas, o Conselho deliberou pela necessidade de alguns ajustes no referido documento, a saber: (I) 1) Alterar na página 3: "do Covid" para "da Covid"; (II) corrigir na página 3: "Asessoria" para "Assessoria"; (III) Em relação às reclamações, seguindo a orientação da auditoria do Pró-Gestão, inserir a justificativa individual de cada uma, assim como eventual providência adotada; e, por fim, (IV) Constar a assinatura no documento pelo servidor responsável pela sua elaboração. **2) Memo nº 003/2021 – PROJUR/MANAUSPREV (siged nº 2021.17848.17913.9.000567).** Em síntese, a PROJUR deu início aos autos relatando que, nos autos do Processo nº 0250603-25.2011.8.04.0001, os aposentados Maria Deuzuita da Silva, José Áureo Castro Martins, Zenaide Maciel da Silva, Maria Nazaré Brilhante Carneiro, Vicentinho Sevalho Filho, Antônia Pinheiro Duque, Lea Ribeiro Macedo, Schimit Alves Rodrigues Soares requereram o cumprimento de sentença mediante o pagamento retroativo no total de R$ 402.422,06 (quatrocentos e dois mil, quatrocentos e vinte e dois reais e seis centavos), além de honorários. Assim, solicitou à DIPREV a elaboração de planilha demonstrativa indicando o valor recebido pelos requerentes, no período de Janeiro/2011 a Agosto/2011, bem como o valor que deveriam ter recebido a título de Gratificação de Produtividade Fazendária (GPF), devidamente reajustada pelo limite máximo estabelecido pela Lei Municipal n.º 1.541, de 27 de dezembro de 2010. Após a elaboração da planilha pelo SMAN, passada pelo crivo da AUDIN, a PROJUR elaborou nova planilha com as atualizações necessárias (correção monetária pelo IPCA-E e juros

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: FRANCISCA POLIANE LIMA RIO EM 11/02/2021 14:09:50
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: LYVIA BELEM MARTINS GUIMARAES EM 10/02/2021 17:17:26
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: DANIELA CRISTINA DA EIRA CORREA BENAYON EM 10/02/2021 14:38:3
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 8104B00F

de 0,5% a.m) referente ao período de Janeiro/2011 a Agosto/2011, inclusive adotando como termo inicial de juros a data da citação válida (05/12/2011), nos termos do art. 240 do CPC e da Súmula 204 do STJ. Deveras, a PROJUR verificou execução a maior em relação a quase todos os autores (à exceção da senhora Léa Ribeiro Macedo) e ainda problemas de ordem processual em relação à senhora Zenaide Maciel da Silva e aos senhores Francisco Paulo de Abreu e Vicentinho Sevalho Filho. Considerando o exposto, os membros do CODIR, à unanimidade, decidiram autorizar a PROJUR a Impugnar a Execução a respeito dos fatos acima relatados. **3) Agenda da Qualidade para 2021 da Manaus Previdência.** Por fim, registrou-se a aprovação da Agenda da Qualidade para 2021 da Manausprev, elaborada pela Assessoria Técnica (ASTEC), com a programação das reuniões de gestão (pauta e indicadores), reuniões técnicas da CMQ, audiências públicas da PMM e CMM, prêmios e auditorias de manutenção da certificação Pró-Gestão e ISO 9001:2015, bem como demais eventos projetados pelo controle de qualidade. Não havendo mais nada a ser tratado, a Diretora-Presidente deu por encerrada a reunião, da qual eu, Karen Nunes Guimarães, Chefe Especial, participei e redigi a presente Ata.

LYVIA BELÉM MARTINS GUIMARÃES
Diretora de Administração e Finanças

FRANCISCA POLIANE LIMA RIO
Diretora de Previdência, em exercício

DANIELA CRISTINA DA EIRA CORRÊA BENAYON
Diretora-Presidente

Endereço:
Av. Constantino Nery, Nº 2.480 Chapada, CEP 69.050-001.
Telefone: (92) 3186-8000

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: FRANCISCA POLIANE LIMA RIO EM 11/02/2021 14:09:50
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: LYVIA BELEM MARTINS GUIMARAES EM 10/02/2021 17:17:26
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: DANIELA CRISTINA DA EIRA CORREA BENAYON EM 10/02/2021 14:38:3
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 8104B00F

Manaus Previdência

manausprevidencia@pmm.am.gov.br
manausprevidencia.manaus.am.gov.br

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2º Semestre
2020

Manaus
Prefeitura Municipal

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 2
Público 2
Período 2
Método 2
Questionário 3
AVALIAÇÃO 4
OBSERVAÇÕES 5
Reclamações 6
Sugestões 9
Elogios 9
RESULTADO 12

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

APRESENTAÇÃO

Público

195 aposentados e **73** pensionistas que tiveram seus benefícios concedidos entre julho a dezembro de 2020. Dentre esses **268** novos beneficiários, **236** participaram efetivamente da pesquisa, o que representa um percentual de **88%**. Os demais estão assim divididos:

- **01** não desejou participar da pesquisa e
- Impossibilidade de contato com **31** pessoas. (Causas: Número não existente; Caixa postal; Não atende; Não chama).

Ressalta-se que, a princípio, também seria realizada a pesquisa com o público que frequenta a sede da instituição. No entanto, isso foi comprometido em razão da pandemia da covid-19 e da consequente suspensão do atendimento presencial.

Período

A pesquisa é realizada quase que diariamente, à medida que os benefícios são publicados no Diário Oficial do Município. A Astec (Assessoria Técnica), responsável pelo controle de publicações, repassa os dados ao Call Center, que entra em contato com o aposentado/pensionista para informá-lo sobre seu benefício e, ao final, realiza a pesquisa de satisfação.

Esse relatório diz respeito à consolidação das informações do 2º semestre de 2020.

Método

A partir de fevereiro, foi implementado o novo método de pesquisa: o CSAT (*Customer Satisfaction Score*), que consiste na abordagem por meio de uma pergunta, focada na avaliação da experiência do cliente quanto à prestação do serviço. A pesquisa com os beneficiários de janeiro foi feita de forma retroativa em junho.

A metodologia anterior vigorou até outubro de 2019 quando da realização da última pesquisa, de modo que os beneficiários de novembro e dezembro de 2019 não foram contemplados na última pesquisa de satisfação, conforme autorizado pelo Codir na Ata da 12ª Reunião Extraordinária de 2020.

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

Questionário

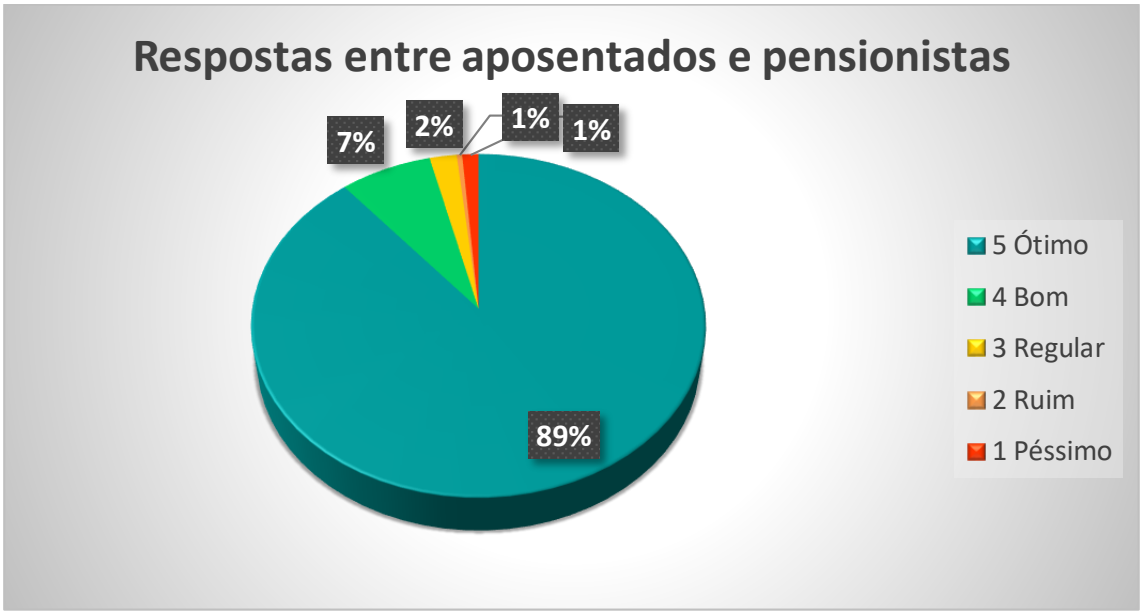
Pergunta: Em uma escala de 1 a 5, qual a sua nota para avaliar a sua experiência com os serviços prestados pela Manaus Previdência?

Respostas: 5) Ótimo; 4) Bom; 3) Regular; 2) Ruim; 1) Péssimo.

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

AVALIAÇÃO

A seguir, demonstração gráfica em percentual das respostas dadas, em relação ao 2º semestre de 2020, e a respectiva tabela com os quantitativos:



		JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2º semestre	2020
5	**Ótimo**	62	35	31	36	28	18	**210**	**386**
4	**Bom**	3	3	4	3	3	1	**17**	**37**
3	**Regular**	1	0	0	1	2	1	**5**	**9**
2	**Ruim**	0	0	1	0	0	0	**1**	**1**
1	**Péssimo**	0	1	1	0	1	0	**3**	**4**

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

OBSERVAÇÕES

A seguir, demonstração gráfica em percentual da observações feitas pelos entrevistados, em relação ao 2º semestre de 2020, e a respectiva tabela com os quantitativos:

OBSERVAÇÕES	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2º semestre	2020
Reclamações	3	1	2	0	1	0	**7**	**11**
Sugestões	0	0	0	1	0	0	**1**	**3**
Elogios	11	4	7	10	8	5	**45**	**81**
Total	**14**	**5**	**9**	**11**	**9**	**5**	**53**	**95**

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

Reclamações

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
APOSENTADO	Avaliou com nota 3 (regular): “Com relação ao atendimento deste momento foi bom, o problema que fiquei desapontada com meu salário.”
	Análise: O valor dos proventos é definido de acordo com regra de aposentadoria em que o segurado se enquadra legalmente. Assim, a Manaus Previdência realiza os cálculos em obediência aos ditames legais, não havendo discricionariedade no estabelecimento de valores. Sem tratativas. (GEPREV)
APOSENTADO	Avaliou com nota 4 (bom): “Sim, que houvesse uma informação melhor. Quando eu precisei de informações sobre o meu processo de aposentadoria, a SEMED me jogava para Manausprev e a Manausprev não sabia responder. Eu mergulhei nessa de me aposentar, e fiquei com muitas dúvidas, e sempre que procurei não sabiam me responder, eu acho que vocês tem que ter uma resposta paro o servidor."
	Análise: É importante esclarecer que o processo de aposentadoria é um ato complexo, no qual há a atuação de órgãos distintos: Secretaria de origem, Manaus Previdência e Tribunal de Contas. Cada órgão é responsável por uma fase do processo. Na fase de atuação da Manaus Previdência, a saber, análise e concessão do benefício previdenciário, buscamos atuar de forma proativa, prestando os esclarecimentos e solucionando as dúvidas que nos são repassadas. No presente caso, a fim de descobrir qual a dúvida específica que a interessada se referia, tentamos entrar em contato, no entanto, não obtivemos êxito na ligação. Como última medida, encaminhei mensagem por aplicativo de mensagens instantânea, me colocando à disposição para esclarecimentos quanto ao processo de aposentadoria. (GEPREV)
APOSENTADO	Avaliou com nota 4 (bom): "Fiquei muito em dúvida sobre o cálculo, o processo e o salário da aposentadoria. No meu salário eu perdi mais de mil reais, eu achei uma absurdo. E quero entender como eu perdi tanto. Eu sabia que algumas coisas eu iria perder, mas esse valor é muito. O rapaz foi atencioso e tudo, porém não fiquei convencida."
	Análise: Ao analisar o processo de aposentadoria, sob nº. 2019.18000.18125.0.009993, verificou-se que, quando estava na atividade, a interessada recebia três parcelas temporárias, a saber, auxílio-alimentação (R$ 429,00), Abono de Permanência (R$ 475,17) e Função Especial de Magistério (R$ 1000,00). Essas parcelas não integraram os proventos da aposentada, pois são vantagens pecuniárias percebidas em razão do exercício do cargo público. Assim, são sempre transitórias, não se incorporam aos vencimentos e não geram direito subjetivo à continuidade de sua percepção nos proventos da inatividade ou nos pensionamentos, conforme preceitua o art. 14, §1º, V, IX e XVII da Lei nº 870/2005. Sem tratativas. (GEPREV)

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

PENSIONISTA	Avaliou com a nota 0 (reclassificada para nota 1): "Serviço social foi inútil."
	Análise: Trata-se de pensão previdenciária deferida, que foi formalizada sob nº. 2020.17848.17894.0.000462. Ao analisar o processo, verificou-se que não houve registro de nenhuma reclamação por parte do requerente. Esta diretoria contatou o setor Psicossocial para saber se houve algum empecilho durante o atendimento prestado. Em resposta, o Psicossocial respondeu que o servidor fez duas observações. A primeira foi a respeito da dificuldade que teve para formalizar o processo, pois não sabia como funcionava e achava que a Manaus Previdência estava fechada por conta da pandemia. A segunda dúvida diz respeito à orientação quanto à escolha do Benefício mais vantajoso, conforme preconiza a EC nº. 103/2019. Sobre a primeira observação, informamos que a Manaus Previdência, desde a suspensão do atendimento presencial, tem divulgado seu funcionamento de forma ostensiva, mediante entrega de panfletos orientativos na Sede e informações pelo Call Center, Imprensa, Redes Sociais e no site oficial da Autarquia, que inclusive disponibiliza link explicando o passo a passo que deve ser seguido pelos requerentes de pensão (https://manausprevidencia.manaus.am.gov.br/pensao-por-morte/). Quanto às dúvidas sobre os efeitos da EC nº. 103/2019, o Psicossocial redirecionou o requerente ao Setor de Concessão de Benefícios, que é a unidade técnica responsável por prestar e esclarecer este tipo de demanda. (GEPREV)
APOSENTADO	Avaliou com nota 1 (péssimo): Informou sempre ter contribuído com valor alto e sua aposentadoria foi pouca.
	Análise: Ao analisar o processo de aposentadoria, sob nº. 2020.18000.19333.0.005383, bem como o contracheque da interessada do mês de agosto/2020, verificou-se que, quando estava na atividade, a aposentada recebia 04 (quatro) parcelas temporárias, a saber, auxílio-alimentação (R$ 286,00), Abono de Permanência (R$ 1.067,45), FEM Tempo Integral (R$ 3.677,06) e Função Gr. Dir. ESC II (R$ 3.677,06), totalizando R$ 8.707,57 reais. Ocorre que essas parcelas não integraram os proventos da aposentada, pois são vantagens pecuniárias percebidas em razão do exercício do cargo público. Assim, são sempre transitórias, não se incorporam aos vencimentos e não geram direito subjetivo à continuidade de sua percepção nos proventos da inatividade ou nos pensionamentos, conforme preceitua o art. 14, §1º, V, IX e XVII da Lei nº 870/2005. Por mais que esta Autarquia se solidarize com a insatisfação da interessada, haja vista a inquestionável redução de sua remuneração, não é possível nenhum aumento/reajuste/incorporação que não esteja previsto em lei. Assim, considerando que os cálculos dos proventos estão de acordo com ditames legais, não há tratativa a ser adotada nesta reclamação. (GEPREV)
APOSENTADO	Avaliou com nota 2 (ruim): “Indignação com a falta de transparência na execução da aposentadoria por invalidez, pois não tive nenhum contato com a Manausprev nesse processo, a não ser quando me ligaram da primeira vez no dia 17/09 informando que estava

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

	aposentada e que, para minha surpresam eu recebi nesse mês de setembro e meu vencimento diminuiu uns 70%, então para uma pessoa que está se aposentando por invalidez essa diminuição é um choque.”
	Análise: Ao analisar o processo de aposentadoria, sob nº. 2020.18000.18125.0.005097, verificou-se que, quando estava na atividade, a aposentada recebia o vencimento de R$ 2.159,88 e auxílio-alimentação no valor de R$ 286,00 totalizando R$ 2.445,88. A interessada ingressou com pedido de aposentadoria por invalidez, o qual foi atendido pela Junta Médica, tendo em vista que foi considerada incapaz de readaptação por ser portadora de CID 10: M 51.1, M 23.8 e E 66. Como a doença incapacitante não está enquadrada no Decreto nº 8.243/05 (Doenças Graves), os proventos da interessada foram proporcionais ao tempo de contribuição e calculados sobre o valor da média aritmética simples das maiores remunerações ou subsídios. Além disso, a interessada contava apenas com 12 anos, 02 a meses e 02 dias de contribuição, por isso, ao efetivarmos o cálculo, o resultado dos proventos foi no importe de apenas R$ 790,83. Como nenhum benefício pode ser menor que um salário-mínimo, procedemos à elevação ao valor de R$ 1045,00. Quanto à ausência de notificação dos valores, informamos que a aposentadoria por invalidez é uma modalidade compulsória, ou seja, uma vez que a Junta-médica certifica que determinado servidor está inapto para continuar exercendo suas atividades laborais, a Manaus Previdência é obrigada a aposentá-lo, independente de comunicação ou anuência prévia do servidor. Por mais que esta Autarquia se solidarize com a insatisfação da interessada, haja vista a inquestionável redução de sua remuneração, não é possível nenhum aumento/reajuste/incorporação que não esteja previsto em lei. Assim, considerando que os cálculos dos proventos estão de acordo com ditames legais, não há tratativa a ser adotada nesta reclamação. (GEPREV)
APOSENTADO	Avaliou com nota 4 (bom): "Demora em relação ao processo, e não tinha como ir até vocês, e recebi apenas uma ligação do servidor e agora a sua".
	Análise: Conforme Parecer Técnico nº 461/2020-Audin, o processo de aposentadoria nº SIGED 2020.18000.19333.0.009983 contabilizou 12 dias úteis de tramitação na Manaus Previdência, abaixo da meta de 18 dias úteis. Sem tratativas. (Audin/Ouvidoria)

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

Sugestões

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
APOSENTADO	Avaliou com nota 5 (ótimo): "Quando eu trabalhei na Manausprev, teve um momento que quando o servidor solicitava sua aposentadoria, e assinava o termo, a pessoa já era dispensada, não precisar aguardar trabalhando. Acho que isso deveria voltar."
	Análise: Quando o servidor solicita a aposentadoria, não é certeza de que o benefício será deferido. Portanto, não é recomendado que os servidores sejam dispensados durante o andamento do processo, mas sim que a aguarde a publicação do ato concessor, pois é a partir da publicação que o ato surtirá efeito. Essa é a orientação dada pela Manausprev às secretarias. Entretanto, algumas delas ainda permitem a dispensa das atividades ao longo do processo de aposentadoria. Prática essa prejudicial, pois o servidor acredita que já está aposentado, assume compromissos, e num eventual indeferimento deve retornar à atividade, causando insatisfação. Por esses razões, não se vislumbra oportuno atender à presente sugestão. (GEPREV)

Elogios

CATEGORIA	MANIFESTAÇÃO
APOSENTADO	"Foi tudo bem, informações sem complicações, bem específicas, gostei muito."
APOSENTADO	"Bem ágil, apesar desse período conturbado, o rapaz me ligou para passar as informações, a comunicação e agilidade que é importante. Até chorei de felicidade quando minha amiga me enviou o DOM, é o meu sonho, e enfim consegui. Sabemos que a Manausprev é uma referência a nível nacional e desejo que continue assim. Fiquei feliz por vocês terem me ligado sem eu ter que procurar ir atrás de informação. Quero deixar meu muito obrigado a todos vocês".
APOSENTADO	"Meu processo foi muito rápido, em menos de 15 dias saiu a publicação. Sempre fui muito bem atendida e quando tinha alguma dúvida me respondiam rápido."
APOSENTADO	"Atendimento ótimo."
APOSENTADO	"Fui bem tratada, sempre bem orientada, todos tiveram paciência, as pessoas que ligaram tiveram a paciência de passar a informação".
APOSENTADO	"Atendimento excelente."
APOSENTADO	"Somente agradecimentos, pois a Manausprev é muito competente. O processo foi rápido."
APOSENTADO	"Só agradecer pelas providências. Sempre fui muito bem atendida e estou muita grata".
PENSIONISTA	"Até agora achei muita eficiência, muito mesmo. Apesar de estarmos nesta pandemia, como está correndo o trâmite desse processo foi muito eficiente.

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

	Precisamos de pessoas assim como vocês, educadas. Precisamos desse atendimento como cidadão."
PENSIONISTA	"Estou muito satisfeito, tiraram todas as minhas dúvidas."
PENSIONISTA	“A Manausprev sempre foi muito solícita, sempre nos respondeu.”
APOSENTADO	"Foi rápido e prestativo."
APOSENTADO	"Estou muito feliz por ter recebido o retorno, diferente da minha secretaria que não falou nada e não passaram nenhuma informação."
APOSENTADO	“Quero falar sobre atendimento de vocês, que apesar dessa pandemia me trataram muito bem, sempre me respondiam por e-mail e por telefone. Foram pacientes comigo, tiraram todas as minhas dúvidas quando eu ligava, sempre gentis e atenciosos. Obrigada e estou muito feliz”.
PENSIONISTA	"Excelente atendimento, super rápido e dinâmico."
APOSENTADO	"Sempre foram muito eficientes e rápidos."
APOSENTADO	“O procedimento foi rápido e fui muito bem atendida.”
APOSENTADO	“Fui muito bem atendida.”
APOSENTADO	“São maravilhosos, não tenho nada a reclamar."
APOSENTADO	"Sim, vocês estão de parabéns!"
APOSENTADO	“Olha, eu fui muito bem atendida, o atendimento é nota mil! É um atendimento humanizado.”
PENSIONISTA	“Sim, só agradecimento, pois todos foram sempre bem solícitos.”
APOSENTADO	“Me passou informações que não estavam na sua lista, que você (Call Center) continue atendendo maravilhosamente bem.”
APOSENTADO	“Quero agradecer a Manausprev por me tratar bem, com educação e toda a calma.”
APOSENTADO	"Vocês estão de parabéns, tudo muito rápido e muito competentes. Adorei o atendimento".
APOSENTADO	“Todos foram muito atenciosos, então só tenho agradecimentos”.
APOSENTADO	“Fui muito bem atendida, todas as minhas dúvidas foram tiradas, o rapaz que me ligou foi muito atencioso e me deu todas as informações.”
APOSENTADO	“Me atenderam muito bem, me explicaram tudo.”
APOSENTADO	"Fui muito bem atendido e estou muito feliz por estar aposentado;”
APOSENTADO	"Foi muito rápida a publicação.".
PENSIONISTA	"Só agradecimentos, todos sempre foram muito bem atenciosos e sempre teve um bom retorno dos servidores no decorrer do processo."
PENSIONISTA	"Só agradecimentos pois o processo foi rápido".
APOSENTADO	"Muito bom atendimento, foi tudo explicado, adorei."
APOSENTADO	"Atendimento foi ótimo, tudo muito bem explicado."
APOSENTADO	"Vocês são nota 10!"
APOSENTADO	"Simplesmente agradecer pela atenção que tiveram comigo, super atenciosos."
APOSENTADO	"Que continuem com o bom serviço aos servidores."
PENSIONISTA	"Vocês explicam muito bem, estão de parabéns. Realmente todas as vezes que falamos com vocês foram atenciosos e tirando todas as nossas dúvidas. Vocês estão prestando um ótimo serviço."

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

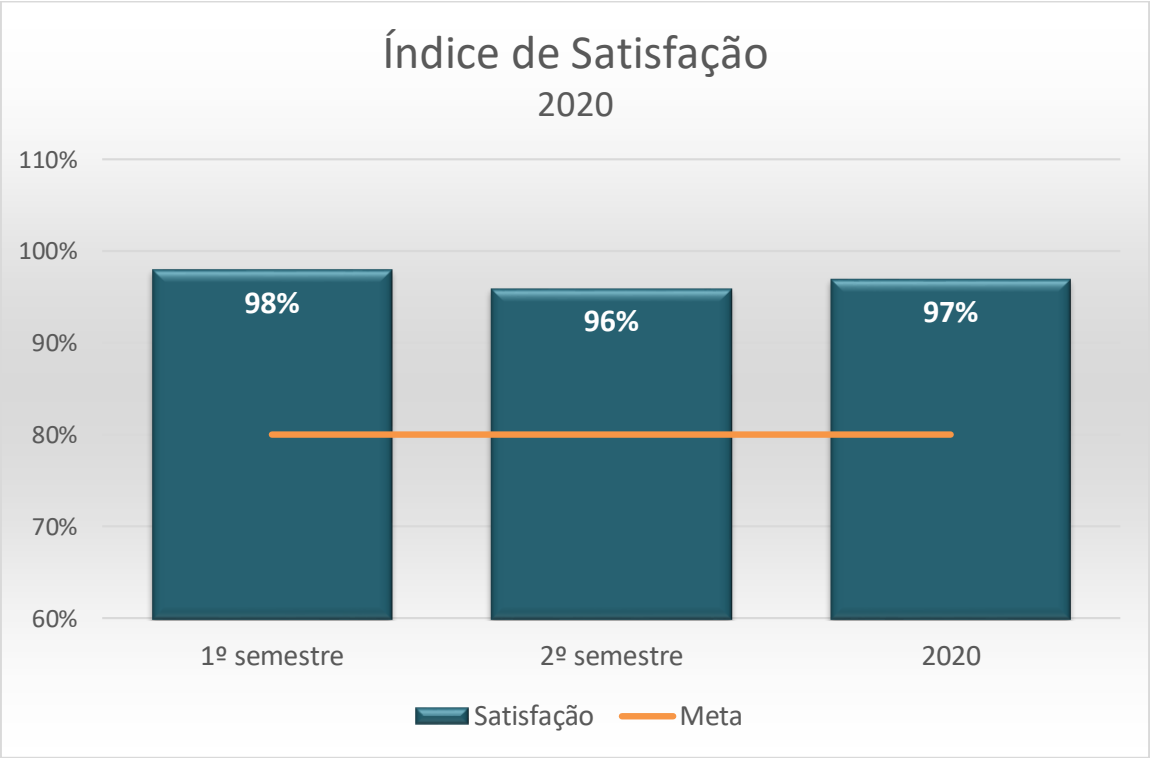
PENSIONISTA	“Queria dizer que você (Call Center) me atendeu muito bem, muito gentil. As vezes tem servidor público que destrata a gente e por conta de um todos os outros levam a culpa, mas fui bem atendida."
PENSIONISTA	"É excelente o atendimento da Manausprev."
APOSENTADO	"Só agradecer pela eficiência de vocês."
APOSENTADO	"Desde quando eu comecei, foi muito rápido, foi tão rápido que fiquei surpresa. Quero dizer obrigada por tudo."
APOSENTADO	“A Manaus Previdência está de parabéns pelas conquistas e prêmios alcançados na gestão da qualidade."
PENSIONISTA	"O atendimento foi excelente, vocês me trataram muito bem. Só tenho que agradecer."
PENSIONISTA	"Só parabenizar pelos atendimentos e pelo retorno que tive de todos os setores. Agradecido pela agilidade do processo."

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07

VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

RESULTADO

Por fim, o resultado da pesquisa de satisfação, referente ao 2º semestre de 2020, teve como índice de satisfação a marca de 96%, acima da meta de 80%.



Observando o resultado mensalmente, o índice esteve acima de 90% durante todo o ano. O ano de 2020 encerra com índice de 97% de satisfação.

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	2020
Satisfação	96%	92%	98%	100%	100%	97%	98%	97%	95%	98%	91%	95%	**97%**
Meta	80%												**80%**

(Assinado digitalmente)
LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA
Técnico Previdenciário / Ouvidor
Manaus Previdência

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: LUAN PEDRO BARBOSA MOREIRA EM 16/02/2021 14:50:07
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 122182BF

Manaus Previdência
Autarquia Municipal

Manaus
Prefeitura Municipal

ATA DA SEGUNDA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO ANO DE 2021 DO CONSELHO DIRETOR DA MANAUS PREVIDÊNCIA – CODIR

Aos 23 (vinte e três) dias do mês de fevereiro de 2021 (dois mil e vinte e um), às 11:00 h (onze horas), reuniu-se o Conselho Diretor da Manaus Previdência (Codir), com a presença dos membros: **Daniela Cristina da Eira Corrêa Benayon** (Diretora-Presidente), **Lyvia Belém Martins Guimarães** (Diretora de Administração e Finanças) e **Ana Silvia dos Santos Domingues** (Diretora de Previdência), com fulcro no art. 11, *caput*, da Lei n.º 2.419/2019, para análise e deliberação dos assuntos a seguir descritos: **1) Relatório de Governança corporativa referente ao 4º trimestre de 2020 (siged nº 2021.17848.17912.9.002037).** Em reunião com a Analista Previdenciária **Adriany de Oliveira**, representando a ASTEC, foi apresentado o **Relatório de Governança Corporativa referente ao quarto trimestre do ano de 2020**, que é resultado da compilação das informações, dados e documentos encaminhados pelos órgãos competentes, e elaborado pela Assessoria Técnica (ASTEC). Com efeito, o encaminhamento do Relatório em epígrafe ao CODIR se deu em razão do disposto no art. 31, inciso VI, do Regimento Interno da Manaus Previdência, segundo o qual, à ASTEC compete: *"VI – encaminhar o Relatório de Governança Corporativa, semestralmente, para análise e aprovação do Diretor-Presidente, COFIS e CMP".* Na ocasião, os apontamentos feitos pelos membros do CODIR concentraram-se em pequenos ajustes de formatação de página, algumas disposições de dados e correções de redação. Foi verificado, lado outro, que o Relatório apresentado com 189 (cento e oitenta e nove) laudas, composto por 13 Capítulos (1. Apresentação, 2. Síntese Histórica, 3. Imagem Institucional, 4. Dados dos segurados, 5. Receitas, 6. Despesas, 7. Evolução da Situação Atuarial, 8. Gestão de Investimentos, 9. Limites de alçada, 10. Publicação das atividades dos órgãos colegiados, 11. Atividades Institucionais, 12. Canais de Atendimento e 13. Conclusão), observou os requisitos mínimos exigidos pelo Manual do Pró-Gestão versão 3.0, de 21 de fevereiro de 2020, para a certificação Nível IV, a saber: a) dados dos segurados, receitas e despesas; b) evolução da situação atuarial; c) gestão de investimentos; d) publicação das atividades do órgãos colegiados; e) atividades institucionais; e, f) canais de atendimento; com

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ANA SILVIA DOS SANTOS DOMINGUES EM 23/02/2021 23:05:04
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: LYVIA BELEM MARTINS GUIMARAES EM 23/02/2021 12:42:57
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: DANIELA CRISTINA DA EIRA CORREA BENAYON EM 23/02/2021 11:35:0
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 3563C1AB

Manaus Previdência
Autarquia Municipal

Manaus
Prefeitura Municipal

periodicidade trimestral. Dessa forma, os membros do CODIR decidiram aprovar o Relatório de Governança Corporativa referente ao quarto trimestre de 2020, submetendo-o à deliberação do Conselho Fiscal (COFIS) e do Conselho Municipal de Previdência (CMP). **2) Resultado da Pesquisa de Satisfação referente ao 2º Semestre de 2020 (siged nº 2021.17848.17910.9.000832).** Os autos retornaram após deliberação deste Conselho para a realização dos seguintes ajustes: (I) Alterar na página 3: "do Covid" para "da Covid"; (II) corrigir na página 3: "Asessoria" para "Assessoria"; (III) Em relação às reclamações, seguindo a orientação da auditoria do Pró-Gestão, inserir a justificativa individual de cada uma, assim como eventual providência adotada; e, por fim, (IV) Constar a assinatura no documento pelo servidor responsável pela sua elaboração. Dessa feita, após análise do Relatório com 12 (doze) laudas, e havendo sido implementadas as melhorias solicitadas, o Conselho deliberou pela aprovação do Resultado da Pesquisa de Satisfação referente ao 2º semestre de 2020. E, não havendo mais nada a ser tratado, a Diretora-Presidente deu por encerrada a reunião, da qual eu, Karen Nunes Guimarães, Chefe Especial, participei e redigi a presente Ata.

LYVIA BELÉM MARTINS GUIMARÃES
Diretora de Administração e Finanças

ANA SILVIA DOS SANTOS DOMINGUES
Diretora de Previdência

DANIELA CRISTINA DA EIRA CORRÊA BENAYON
Diretora-Presidente

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: ANA SILVIA DOS SANTOS DOMINGUES EM 23/02/2021 23:05:04
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: LYVIA BELEM MARTINS GUIMARAES EM 23/02/2021 12:42:57
DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: DANIELA CRISTINA DA EIRA CORREA BENAYON EM 23/02/2021 11:35:0
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 3563C1AB

DOCUMENTO
2021.17848.17910.9.000832
Data 28/01/2021

DESPACHO DE TRAMITAÇÃO
DOCUMENTO Nº 2021.17848.17910.9.000832

Origem

Unidade Gestora: MANAUSPREV - MANAUS PREVIDÊNCIA
Departamento: CMP - CONSELHO MUNICIPAL DA PREVIDÊNCIA
Enviado por: KAREN NUNES GUIMARÃES / 000.302-6A
Cargo: CHEFIA ESPECIAL-MPREV-3
Data: 15/03/2021

Destino

Unidade Gestora: MANAUSPREV - MANAUS PREVIDÊNCIA
Departamento: AUDIN - AUDITORIA INTERNA
Aos cuidados de: -

Despacho

Motivo: PARA CONHECIMENTO
Despacho: DE ORDEM SUPERIOR, REGISTRO PARA OS DEVIDOS FINS QUE O RELATÓRIO EM EPÍGRAFE FOI APROVADO POR UNANIMIDADE PELO CMP, POR OCASIÃO DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2021.

KAREN NUNES GUIMARÃES / 000.302-6A
CHEFIA ESPECIAL-MPREV-3
(ASSINADO DIGITALMENTE EM 15/03/2021)

DOCUMENTO ASSINADO POR LOGIN E SENHA POR: KAREN NUNES GUIMARÃES EM 15/03/2021 08:06:01
VERIFIQUE A AUTENCIDADE DESTE DOCUMENTO EM http://siged.manaus.am.gov.br/cadastrousuarioexterno/verificacao.aspx INFORMANDO O CÓDIGO: 8060CF83