



RELATORIO DE OUVIDORIA 2022

AMAPA PREVIDENCIA – AMPREV

MACAPÁ/AP

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS.....	
1 - INTRODUÇÃO.....	
2 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)	
2.1 Total de Manifestações no período de janeiro a novembro de 2022	
2.2 Quantitativos Mensais Manifestações	
2.3 Manifestações por Tipologia / Assunto	
3. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES	
4. SATISFAÇÃO DOS USUARIOS DA OUVIDORIA	
5. ANALISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS	
5.1 Motivo das manifestações	
5.2. Analise dos pontos recorrentes	
5.3. Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	
6. DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO.....	
6.1. Demandas DIFIS	
7. SUGESTÃO DE MELHORIAS	
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	

AGRADECIMENTOS

A todos os usuários da Ouvidoria da AMAPA PREVIDENCIA que contribuíram para o fortalecimento desse canal democrático e transparente, pelo qual buscam seus direitos e manifestam sua percepção acerca dos serviços que lhes são ou foram ofertados por esta Instituição.

Aos colaboradores pela receptividade na resolução das demandas recebidas e o comprometimento durante todo o exercício de 2022.

Ao Diretor Presidente e demais Diretores da AMPREV pelo apoio dispensado as atividades da Ouvidoria.

1. INTRODUÇÃO

Instituída por meio da Resolução no 011/2017-CEP/AP, e implantada de fato em abril de 2019, a Ouvidoria tem, dentre outros objetivos: facilitar o atendimento das manifestações (solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios) dos cidadãos, compreendendo o registro, tratamento e o retorno ao cidadão.

Todos os procedimentos são embasados e aplicados de acordo com a legislação vigente, considerando a Lei no. 13. 260 de Defesa do usuário dos serviços públicos e a Lei de Acesso a Informação no 12.149/2017.

A Ouvidoria atende à demandas do **E-sic e Ouv Amapá** e é responsável pelo recebimento e encaminhamento de denuncia de ato faltoso praticado e/ou vinculado a colaborador da Amapá Previdência, de acordo com o Código de Conduta da instituição - ATO NORMATIVO Nº 005, DE 22 DE SETEMBRO DE 2022.

Vale ressaltar a importância da Ouvidoria no processo de planejamento e gestão da instituição, com um papel relevante de contribuição no processo de aperfeiçoamento, inovação e evolução da AMPREV, como um canal de escuta ativa das demandas dos nossos beneficiários por melhoria dos serviços prestados no atendimento e disponibilização de informações, a partir da concepção da implementação de uma cultura de excelência no serviço público em todas as suas dimensões.

2. OUVIDORIA EM NUMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES):

2.1 Total de Manifestações no período de janeiro a dezembro de 2022

Foram registradas um total de 1.056 manifestações de Ouvidoria no período de janeiro a dezembro do ano de 2022. Destas, 862 foram Solicitações, 175 Reclamações, 11 Denúncias, 7 Elogios e 1 Sugestão.

RELATÓRIO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO		2022
Solicitação		862
Reclamação		175
Denúncia		11
Elogio		7
Sugestão		1
TOTAL		1.056

Após a criação do Código de Conduta Institucional, esta Ouvidoria recebeu 01 (um) pedido de apuração referente à Assédio e/ou importunação sexual; 01 (um) pedido referente a apuração de improbidade administrativa e 01 (um) referente a assédio moral.

2.2 Quantitativos Mensais Manifestações

MESES	QUANTIDADE
Janeiro	181
Fevereiro	197
Março	114
Abril	101
Maiο	106
Junho	45
Julho	62
Agosto	47
Setembro	78
Outubro	47
Novembro	36
Dezembro	42
Total Geral	1.056

2.3 Manifestações por Tipo/Assunto

Os assuntos mais relevantes estão representados na tipologia “Solicitação/Informação sobre aposentadoria”, seguida pela tipologia “Reclamação/Tramitação de Processo”.

TIPOLOGIA X ASSUNTO
ASSUNTOS MAIS RELEVANTES
SOLICITAÇÃO
Cédula C
Informações sobre aposentadoria
Atendimento telefônico
Informações sobre consignado
Acesso ao Portal do Segurado
Isenção de Imposto de Renda
Acompanhamento de processos
Certidão de Tempo de Contribuição - CTC
Agendamento atendimento presencial
RECLAMAÇÃO
Demora na conclusão de processos de aposentadoria/Revisões
Demora de pagamento de retroativo de pensão por Morte
Prazo de emissão de CTC
Atendimento presencial
DENUNCIA
Apuração de valores de benefício

ELOGIO

Direcionado a servidores específicos do órgão

SUGESTÃO

Sobre procedimentos de consignado

3. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

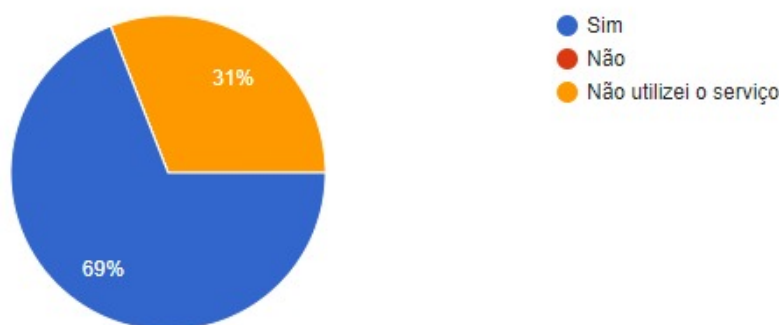
As demandas foram prontamente atendidas ou encaminhadas aos setores responsáveis. O tempo médio de resposta aos demandantes acerca de suas solicitações foi de 02 (dois) dias. Visto não haver reincidência do segurado quanto à mesma solicitação, entendemos como plenamente atendida.

4. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

O sistema de pesquisa de satisfação, desenvolvido em parceria com a Divisão de Tecnologia da Informação da AMPREV, foi implementado no mês de outubro, do ano corrente. O referido sistema engloba diversos campos da instituição. Dados referente a Ouvidoria abaixo:

Você foi bem atendido pela Ouvidoria?

42 respostas

**5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS****5.1 Motivos das Manifestações:**

Os assuntos mais demandados em 2022 foi “Demora na conclusão de processos de aposentadoria/Revisões”.

5.2 Analise dos Pontos Recorrentes:

Em 2022 o índice de manifestações no assunto “Demora na conclusão de processos de aposentadoria/Revisões”, deu-se pelo aumento da demanda de pedidos de aposentadoria.

5.3 Providências Adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas:

Realização de mutirão para análise dos processos visando agilizar atendimento das manifestações apresentadas.

6. DIVISÃO DE FISCALIZAÇÃO - DIFIS

A Divisão de Fiscalização atua em conjunto com a Ouvidoria e tem como atribuições: Diagnosticar a necessidade de uniformização de procedimentos relativos à área de Benefícios, em conformidade com as normas vigentes; Acompanhar e controlar, junto à Diretoria de Benefícios e Fiscalização, a execução das ações preventivas e corretivas das disfunções detectadas, das apurações de indícios de irregularidade e falhas apontadas pelos órgãos de controle interno e externo quanto aos processos de Benefícios; Controlar e supervisionar as atividades de manutenção de direitos, além de acompanhar e monitorar a validação mensal da folha de pagamentos de benefícios, para verificar a permanência irregular ou não de beneficiários; Requisitar diligências, informações, processos e documentos necessários ao desempenho de suas atividades; Realizar a apuração de denúncias, de sua competência; Analisar a pertinência de denúncias, representações e demais expedientes relativos à atuação dos dirigentes e servidores lotados ou em exercício na AMPREV; requerer perícias, assistências técnicas e auditorias às unidades competentes, conforme a necessidade.

Destaco que a DIFIS também é responsável pelas demandas relacionadas a Extinta Guarda Territorial, como: atendimento, processo de reversão e atualização cadastral.

6.1 Demandas DIFIS

A Divisão de Fiscalização está sob a responsabilidade da colaboradora Rafaela Fonseca, nomeada pela Portaria nº 163/2019 – AMPREV.

As demandas da DIFIS são geradas a partir das manifestações de Ouvidoria ou de ofício, após identificação de situação passível de análise e procedimentos inerentes.

Dentre os assuntos mais relevantes analisados pela Divisão de Fiscalização, destaco:

- **Reversão de proventos de cota de pensão por morte civil:**

Identificou-se erro no sistema, que impedia a reversão automática de cota finalizada;

- **Reajuste de proventos de pensão com paridade:**

Após a publicação do reajuste linear de 10% e reenquadramento dos cargos da Polícia Civil, concedido pelo Governador do Estado do Amapá – DOE nº. 7.640 - Edição Extraordinária, de 02 de abril de 2022, identificamos 06 (seis) beneficiários de pensão por morte, cujo cadastro de tipo de reajuste no sistema, estava errado. Foi aberto processo administrativo, de forma individualizada, para a devida correção, atualização e pagamento devido aos pensionistas.

Como resultado, ainda foi identificado que uma das pensionistas, recebeu reajustes indevidos, devendo restituir à instituição.

OUVIDORIA

- **Processos de revisão de aposentadoria/pensão tramitados equivocadamente ou parados em determinado setor há mais de 90 dias:**

Foram emitidas 11 (onze) diligencias solicitando analise de processos de revisão de aposentadoria e 03 (três) de pensão por morte.

- **Análise e tramitação de processos de Abono de Permanência:**

Restituímos à SEED 03 (três) processos de solicitação de abono de permanência.

- **Erro de contagem de tempo no sistema SISPREVWEB:**

Após a segurada ser informada não ter direito à aposentadoria, identificamos que havia um erro no sistema, referente cálculo do tempo total de contribuição da mesma.

- **Aposentadoria implantada com valor errado:**

Foi identificado 05 (cinco) aposentadorias implantadas com valor diferente do devido.

- **Apuração de denúncia:**

Foram apurados através de processo administrativo, 02 (duas) denúncias referente a recebimento indevido de pensão por morte.

- **Informativo de óbito de segurados civil e militar:**

Informamos ao setores de folha de benefícios, o óbito de 07 (sete) segurados, que foram devidamente retirados da folha.

- **Reversão de cota – pensão especial da extinta guarda territorial:**

Instrução de processos de reversão de cota após óbito de 02 (dois) ex guardas territoriais.

- **Recadastramento dos ex guardas da extinta guarda territorial e seus dependentes;**
- **Participação no mutirão para análise de processos de aposentadoria;**
- **Benefícios bloqueados indevidamente:**

Após termino do prazo do censo previdenciários, alguns segurados que já haviam feito sua atualização, tiveram seu benefício bloqueados indevidamente.

- **Atualização cadastral Pós Censo Previdenciário:**

A DIFIS atuou em parceria com a DIBEF na abertura de processos administrativos para atualização de cadastro de beneficiários após o encerramento do prazo do Censo.

- **Atende à demandas referente a diligencias do TCE;**
- **Identificação de processo, não finalizado, arquivado equivocadamente;**

OUVIDORIA

- **Emissão de contracheques, cédula C;**
- **Atendimentos presenciais e online, para esclarecimento de dúvidas referente a modalidades de aposentadorias, emissão de CTC e pensão por morte e outros.**

7. SUGESTÃO DE MELHORIAS

O serviço prestado pela AMPREV deve atender a uma real necessidade do segurado, devendo esse serviço ser exatamente o que o nosso usuário espera que ele seja. A manutenção da qualidade desse serviço confere, ao longo do tempo, confiabilidade à instituição.

Observo que vários são os aspectos que influenciam no nível de satisfação dos nossos segurados, como: ambiente físico; a postura do servidor em relação ao cidadão, além da cordialidade e profissionalismo demonstrados pelos nossos colaboradores.

Dito isso, e com base nas manifestações recebidas em nosso canal de Ouvidoria, bem como as inconsistências detectadas pela Divisão de Fiscalização, destacamos:

- **ATENDIMENTO HUMANIZADO**

Mesmo com todos os avanços tecnológicos, o contato presencial com o usuário ainda é considerado o principal fator de geração de satisfação. A tecnologia serve de apoio, mas o contato pessoal, humaniza as relações e acaba por ser determinante para a percepção de qualidade por parte dos cidadãos. Logo, comunicar-se adequadamente é um grande desafio e um condicionante para o bom atendimento ao segurado.

Considerando que grande parte do nosso público alvo são pessoas da terceira idade, servidores doentes ou que perderam ente querido, é necessário uma abordagem humanizada onde é possível o compartilhamento de práticas como comprometimento, atenção e paciência.

Nesse diapasão, destaco o comentário feito por um servidor que procurou esta Ouvidoria, após atendimento no prédio anexo: *“Vocês estão priorizando a quantidade e não a qualidade do atendimento”* - Roberto Jorge Fernandes.

Sugerimos: Capacitação para os colaboradores de modo a conscientizá-los sobre a importância de humanizar o atendimento e ensinar as melhores práticas para isso; Treinamento tecnológico, considerando a virtualização dos processos institucionais e atendimento virtual; Espaço adequado para atendimento presencial.

- **COMUNICAÇÃO INTERNA**

O ato de conversar com os colaboradores que manuseiam os processos é um facilitador para identificação de onde deve-se implantar melhorias.

É importante ressaltar que, se a instituição não promove a comunicação assertiva, pode sofrer com falhas de comunicação constantes que desgastam as relações da equipe, e consequentemente prejudicam o desempenho dos colaboradores e os resultados da instituição.

OUVIDORIA

Considerando que esta Ouvidoria é um canal de comunicação externa e interna, bem como as funções atribuídas a este setor, é importante que qualquer mudança nos tramites internos da instituição, como por exemplo: alteração de checklist, convênios, estrutura organizacional, termos de cooperação, manual de atribuições e outros, seja comunicada oficialmente a Ouvidoria, afim de evitar ações contraproducentes, que poderão resultar na perda de qualidade da nossa prestação de serviço ao segurado.

Dito isso, destaco uma dificuldade recorrente desta Ouvidoria e da DIFIS: *Manifestações ou diligencias não tratadas de forma adequada por alguns setores, respondida sem embasamento e incompletas, comprometendo a qualidade e a tempestividade.*

Sugerimos: Aperfeiçoar a comunicação e concretizar a gestão do conhecimento; Conscientização da importância da Ouvidoria na gestão estratégica da instituição.

- **SISTEMA ESPECÍFICO PARA OUVIDORIA**

A Ouvidoria tem como objetivo geral facilitar o atendimento das manifestações dos segurados e colaboradores, compreendendo assim o registro, o tratamento e resposta devida de acordo com a demanda.

Por ora, o canal de ouvidoria é disponibilizado no site institucional, como forma de “contato”, no entanto, é um sistema que não nos permite a emissão de relatórios individualizados das manifestações recebidas, bem como não possui ferramenta própria que permita gerar protocolo ao usuário, para o acompanhamento da sua demanda.

Outro ponto relevante, é referente ao tratamento de denúncias, que é uma atividade altamente relevante no âmbito de qualquer Ouvidoria, que demanda da organização a apuração, muitas vezes, de fatos considerados graves. Tendo isso em vista, a instituição deve ter especial atenção no acompanhamento desses fatos, sempre prezando por dois aspectos muito relevantes: o anonimato (em que o denunciante não identifica a sua própria identidade, em geral, por receio de se expor e sofrer alguma represália) e o sigilo (a identidade do denunciante é revelada para a Ouvidoria, a qual preserva a devida confidencialidade sobre quem apresentou a denúncia durante todo o processo de apuração interna).

Ademais, um sistema específico também ajuda a controlar prazos e pendências.

Sugerimos: Criação de sistema informatizado específico para Ouvidoria, incluindo emissão de protocolo virtual, acompanhamento e emissão de relatório individualizado de acordo com os tipos de manifestações recebidas.

- **AMBIENTE DE TRABALHO E ESTRUTURA FISICA**

O ambiente de trabalho influencia diretamente na qualidade produtiva dos colaboradores, por conseguinte, melhorar o ambiente significa melhorar o clima organizacional. É importante observar se o ambiente de trabalho é adequado aos colaboradores, para que eles fiquem confortáveis e seguros, para que daí eles possam dar seu melhor e realizar suas atividades.

Deste modo, com uma área funcional e prática, considerando a disposição dos moveis, divisão dos setores, acessibilidade e outros, é mais fácil a adaptação dos colaboradores na rotina do trabalho.

OUVIDORIA

É pertinente ressaltar que a AMPREV é composta por dois prédios: um administrativo e um anexo, ambos com instalações que precisam de reparos e adaptações. Cito como exemplo os banheiros do prédio administrativo que, além de não possuírem acessibilidade, necessitam de manutenção hidráulica.

Observo que esta instituição é parceira no Projeto Mulheres na Reciclagem, no entanto, não possuímos coleta seletiva.

Sugerimos: Pesquisa interna de satisfação; Manutenção predial preventiva e corretiva; aquisição de lixeira para coleta seletiva; outros - de acordo com a demanda institucional.

• GESTÃO DE PESSOAS

Uma administração efetiva de pessoal faz com que o gestor tenha um melhor conhecimento para avaliar quais colaboradores estão alinhados com a instituição e com as atividades por eles desempenhadas. Deste modo, é necessário deixar bem definidas quais as funções que cabe, a cada um, desenvolver.

Pois bem, considerando que o capital humano é um dos principais pilares dentro de qualquer instituição, oferecer treinamentos é uma forma de garantir que os colaboradores estejam aptos a desempenhar suas funções da melhor forma, tornando-os assim mais comprometidos, estimulados e produtivos.

Outro ponto a se destacar dentro das atividades relacionadas à Gestão de Pessoas, é o recrutamento e seleção de profissionais. Assim, considerando as demandas de processo de revisão em andamento na instituição, bem como a previsão de aumento na concessão de benefícios de inatividade (civil e militar), além das reclamações recebidas relacionadas a demora entre levantamento de pagamento de valores devidos e pagamento de retroativos, processos judiciais e outros, é que destacamos a necessidade de mais profissionais da área de contabilidade nos setores de C.I. e DIBEA.

Sugerimos: Treinamentos periódicos, que devem ser aplicados de acordo com as necessidades da instituição e dos colaboradores; Palestra de relacionamento interpessoal no trabalho; Palestra sobre LGPD; Contratação de profissional da área de contabilidade, para atuar junto aos setores de Controle Interno e Folha de Benefícios – DIBEA.

• CRIAÇÃO DE APLICATIVO- PORTAL DO SEGURADO

Considerando os avanços tecnológicos da nossa instituição e afim de desmistificar a cultura de que o segurado tem que vir à instituição para emitir documentos simples, uma vez que eles podem ser acessados na comodidade de suas casas usando o seu próprio aparelho celular, a criação de um aplicativo específico poderá facilitar o acesso de aposentados e pensionistas a contracheque, cédula C e outros documentos previdenciários.

Sugerimos: Criação de APP específico para aposentados e pensionistas da AMPREV.

• DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS FÍSICOS

Considerando as mudanças na nossa forma de trabalho, durante e pós pandemia, como o tele trabalho, a implantação de processos virtuais, atendimento online e outros, ressalto que a digitalização dos processos

OUVIDORIA

físicos de concessão de benefícios, arquivados (aposentadoria e pensão), aumentaria a agilidade na tramitação de processos de revisão e do COMPREV, quando necessário. Pois, ao invés de esperar que os arquivos em papel sejam localizados, já poderiam ser disponibilizados quase que instantaneamente.

Importante destacar que o armazenamento de documentos físicos pode ocasionar o risco dos mesmos serem danificados, perdidos ou não localizados quando for necessário.

A AMPREV possui um setor específico para digitalização, no entanto, a digitalização de processo arquivado só ocorre quando há demanda de pedido de revisão, solicitação de cópia via requerimento ou a análise do COMPREV.

Sugerimos: Digitalização de todos os processos físicos arquivados – civis e militares.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vinculada à Presidência, a Ouvidoria tem sido atendida em suas demandas pela Direção Superior, para responder à altura às suas atribuições, bem como fortalecer a sua atuação, por meio do alinhamento interno da importância do seu papel junto aos segurados e colaboradores.

“A prática do trabalho em equipe com respeito, lealdade, generosidade, empatia, transparência, são fatores essenciais para uma conduta Ética e vencedora.”

LEAO, J.F

